UNIVERSITY OF ALBERTA LIBRARY
0 1620 1190 8819

AUTORISÉ PAR LE MINISTÈRE

Secteur de l'alimentation

TOU1040

Tourisme

1998

le
pagnateur

Enseignement à distance et régulier

Études professionnelles et techniques

Alberta EDUCATION
Direction de l'éducation française
Language Services Branch

647.95
S43
1998
gd.d'acc

BSJ
SPECCOLL

UNIVERSITY OF ALBERTA
QUAECUMQUE VERA

EX LIBRIS
UNIVERSITATIS
ALBERTENSIS

ÉTUDES PROFESSIONNELLES
ET
TECHNOLOGIQUES

SECTEUR DE L'ALIMENTATION
TOU1040

GUIDE DE L'ACCOMPAGNATEUR

Alberta
EDUCATION
1998

DONNÉES DE CATALOGAGE AVANT PUBLICATION (ALBERTA EDUCATION)

Alberta. Alberta Education. Direction de l'éducation française
Tourisme : Secteur de l'alimentation (TOU1040) (Édition finale 1998)

ISBN 0-7732-9875-4

Ce module comprend un Cahier modulaire de l'élève,
un Cahier de travaux pratiques et un Guide de l'accompagnateur.
Ce module fait partie des **Études professionnelles et technologiques.**

1. Tourisme -- Étude et enseignement (Secondaire) -- Alberta. 2. Enseignement professionnel -- Alberta. I. Titre. II. Titre : Secteur de l'alimentation (TOU1040). III. Série : Études professionnelles et technologiques.

G155.5 A333 1997 910.2

NOTE : Le présent *Guide de l'accompagnateur* doit être conservé en lieu sûr par l'enseignant, car il renferme les solutions aux travaux pratiques qu'il devra évaluer, ainsi que le corrigé de l'examen final. Les élèves ne doivent **en aucun cas** avoir accès à la matière des travaux pratiques et de l'examen final avant le moment prévu, où ils devront répondre aux questions dans un contexte de supervision. C'est donc à l'enseignant qu'il incombe de tenir en tout temps le corrigé à l'abri des regards indiscrets.

Cette publication est destinée au(x) :	
Élèves	
Enseignants	✓
Administrateurs (directeurs, directeurs généraux)	
Parents	
Grand public	
Autres	

Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

L'adresse du site Internet de la Direction de l'éducation française pourrait vous être utile :
http://ednet.edc.gov.ab.ca/french/

L'utilisation d'Internet est facultative. L'exploration de l'autoroute électronique pourrait être utile sur le plan de la pédagogie et sur celui du divertissement. Toutefois, il est important de souligner le fait que ces réseaux informatiques ne sont pas censurés. L'utilisateur pourrait, sans le vouloir ou intentionnellement, trouver des articles qui pourraient contenir de l'information offensante ou peu convenable. Il faudrait donc faire les recherches avec prudence car l'information n'est pas vérifiable et le contenu pourrait être inexact. Prenez donc le temps de confirmer les faits en consultant plusieurs sources.

Tourisme
Secteur de l'alimentation (TOU1040)
Guide de l'accompagnateur
Alberta Distance Learning Centre

TOUS DROITS RÉSERVÉS

© 1998, la Couronne du chef de la province d'Alberta, représentée par le ministre de l'Éducation, Alberta Education, 11160, avenue Jasper, Edmonton (Alberta) T5K 0L2. Tous droits réservés. On peut obtenir des exemplaires additionnels en s'adressant au Learning Resources Distribution Centre.

Toute reproduction intégrale ou partielle du présent document, par quelque procédé que ce soit, y compris la photocopie (sauf indication contraire), est interdite sans la permission écrite de Alberta Education.

Tout a été mis en œuvre afin d'assurer la mention des sources originales et le respect de la loi sur les droits d'auteur. Si certaines omissions se sont produites, veuillez en informer Alberta Education afin qu'elles soient rectifiées.

IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE REPRODUIRE TOUTE PARTIE DE CE DOCUMENT SOUS LES TERMES DE PERMIS COLLECTIFS OU D'ORGANISMES D'ATTRIBUTION DE LICENCES.

Bibliothèque Saint-Jean
University of Alberta

Table des matières

Introduction 1

Aperçu sur les Études professionnelles et technologiques 3

Tourisme - Vue d'ensemble du domaine 7

Structure du bloc de cours 13

Utilisation du bloc de cours en classe 18

Évaluation 22

Présentation du bloc de cours aux élèves 29

Secteur de l'alimentation (TOU1040) 32

Section 1 : Le secteur de l'alimentation - Introduction 34

Section 2 : Procédures suivies en restauration 38

Section 3 : L'exploitation d'un restaurant 41

Corrigé de l'examen final 46

Copie de l'examen final pour les élèves

Questionnaire d'évaluation du guide par l'enseignant

Digitized by the Internet Archive
in 2016

https://archive.org/details/secteurdelalimen00albe_0

Introduction

Comme vous le constaterez en prenant connaissance de ce matériel, ce nouveau bloc de cours a été spécialement conçu pour s'adapter à divers genres d'enseignants, selon leur contexte de travail.

À quelle catégorie appartenez-vous?

- ❑ Enseignant dans une petite école
  - ❑ sans expérience
  - ❑ avec expérience, mais dans d'autres matières
  - ❑ avec expérience dans l'enseignement du tourisme, mais souhaitant essayer une méthode différente
- ❑ Enseignant dans un contexte d'apprentissage à distance
  - ❑ visitant différentes écoles au sein d'une même juridiction scolaire
  - ❑ utilisant des techniques de télécopie et de téléconférence pour enseigner aux élèves d'une région donnée
- ❑ Enseignant dans une plus grande école
  - ❑ sans expérience
  - ❑ avec expérience dans l'enseignement du tourisme, mais souhaitant essayer une méthode différente

Ayant été élaboré conjointement par des personnes possédant l'expérience de l'enseignement en classe et des spécialistes de l'apprentissage à distance, ce matériel présente de nombreux avantages, tant pour l'élève que pour l'enseignant, indépendamment de leurs situations respectives.

Avantages – Élève

- traduit une philosophie fortement axée sur l'élève;
- cultive chez l'élève des qualités comme l'autonomie, l'indépendance et la souplesse;
- permet à l'élève d'apprendre au moyen d'un média approprié à ses besoins et à sa situation;
- reflète l'expérience acquise par les élèves albertains;
- ouvre de nouvelles avenues en abolissant les barrières géographiques;
- favorise l'apprentissage individualisé en laissant l'élève travailler à son propre rythme.

Avantages – Enseignant

- réduit le temps de préparation de l'enseignant et lui permet de consacrer plus de temps à l'enseignement;
- offre différentes voies d'apprentissage adaptées à diverses catégories d'élèves;
- comporte un vaste choix de méthodes pédagogiques, en privilégiant celles qui favorisent l'autonomie et l'enseignement individualisé;
- dispense un programme éducatif conçu par des spécialistes de l'éducation et conforme au Programme d'études de Alberta Education, tout en mettant l'accent sur le contenu canadien;
- renferme du matériel didactique inspiré des plus récentes techniques/technologies en matière d'éducation.

Compte tenu de ce qui précède, pensez-vous avoir besoin d'un tel bloc de cours?

Il n'y a pas que le matériel de l'élève qui soit conçu pour un enseignement indépendant et dirigé : le présent Guide de l'accompagnateur répond aux mêmes exigences. Il s'ouvre sur un aperçu du Programme d'études du secondaire de Alberta Education pour les Études professionnelles et technologiques au secondaire, deuxième cycle. Ce sommaire est ajouté à l'intention des enseignants inexpérimentés ou ceux qui ont une formation autre que dans le domaine des ÉPT. Ce bref résumé ne prétend nullement remplacer le Programme d'études officiel de Alberta Education; il vise plutôt à vous aider à en saisir les points saillants.

D'autres renseignements donnés dans la présente introduction vous permettront de vous familiariser avec ce nouveau contenu de cours et de décider de l'utilisation que vous en ferez en classe.

Outre cette introduction, le guide même contient des réponses, des modèles, des explications et d'autres conseils fournis par les enseignants qui ont conçu ce cours.

Le contenu du cours, le Cahier de travaux pratiques et le Guide de l'accompagnateur ont été élaborés par des enseignants expérimentés et des spécialistes de l'apprentissage à distance. Ils espèrent tous que leur expérience soit partagée avec ceux qui veulent bien en bénéficier.

Aperçu sur les Études professionnelles et technologiques

Philosophie du programme

Le programme des Études professionnelles et technologiques offre à tous les élèves de grandes possibilités d'apprentissage. Peu importe le domaine d'études choisi, les ÉPT les aideront à :

- développer des habiletés qu'ils pourront appliquer dans leur vie quotidienne, maintenant et à l'avenir;
- planifier des habiletés sur le plan technique;
- mettre en valeur leurs aptitudes en vue du marché du travail;
- mettre en valeur les compétences relatives à l'employabilité;
- appliquer ou approfondir des connaissances acquises dans d'autres matières.

Grâce aux ÉPT, les élèves acquièrent des habiletés qu'ils pourront utiliser dans leur vie quotidienne. Par exemple, les modules du niveau introduction offrent aux élèves la possibilité d'améliorer leur aptitude à prendre de bonnes décisions en matière de consommation et de comprendre les précautions qu'exigent l'environnement et la sécurité.

L'intégration des carrières au programme des ÉPT aide les élèves à prendre des décisions efficaces en matière d'emploi et à concentrer leurs efforts sur un domaine. En suivant le programme des ÉPT, les élèves auront l'occasion d'étendre leurs connaissances sur les carrières, les professions et les possibilités d'emplois, ainsi que sur les études ou la formation nécessaire. Ils comprendront également le besoin d'étudier leur vie durant.

Les élèves seront en mesure d'utiliser des techniques et de mettre en pratique des méthodes efficaces et fiables, ce qui implique :

- une prise de décisions sur la meilleure façon d'accomplir une tâche;
- une sélection juste et une manipulation habile des outils et des ressources disponibles;
- une évaluation et une gestion de l'impact que l'utilisation de la technologie pourrait avoir sur soi-même, les autres et l'environnement.

Tourisme

Raison d'être du domaine

Le tourisme est un ensemble d'interactions personnelles. Il est parfois qualifié de système, parfois d'activité, et souvent d'industrie. Ce phénomène mondial, d'une grande importance économique, résulte de la décision que prennent les gens de voyager. Les voyages peuvent avoir pour objet la visite des familles, des amis, les réunions d'affaires ou tout simplement les loisirs. Participer à des activités touristiques est un apprentissage qui aide à mieux comprendre le monde et ses habitants. Les voyages rapprochent les différentes cultures et permettent d'apprécier la beauté de la diversité culturelle. On a déjà dit que le tourisme était l'industrie de la paix, qu'il favorisait la compréhension, l'acceptation et l'appréciation des autres.

Le tourisme est une des industries qui présentent un taux de croissance très élevé dans les provinces de l'Ouest. En Alberta, par exemple, il se place au troisième rang parmi les industries de la province, emploie 100 000 personnes et rapporte des revenus de deux milliards et demi de dollars. D'ici l'an 2 000, le tourisme sera l'une des principales sources de revenus de la province. Les voyages des Albertains à travers leur province représentent près de 70 pour cent du tourisme de la province.

Le tourisme est une industrie durable. Il comprend des entreprises, des organisations, des syndicats et des organismes gouvernementaux qui, totalement ou en partie, offrent des moyens de transport, des produits, des services, des lieux d'hébergement et d'autres installations, des programmes et des ressources. La qualité du service et de l'hospitalité dans l'industrie du tourisme peut se traduire par une réussite ou par un échec. Quelle que soit la carrière que les élèves choisiront, ils auront besoin de compétences de base telles que : savoir communiquer efficacement, prévoir les besoins des clients et y répondre, et avoir une apparence et un comportement professionnels. Le programme de Tourisme offre aux élèves des situations pratiques où ils pourront développer et démontrer ces compétences importantes.

Le programme de Tourisme offre aux élèves une vue d'ensemble de l'influence économique, sociale et écologique du tourisme dans la province de l'Alberta. Ils vont pouvoir comprendre l'apport économique actuel et potentiel du tourisme au niveau de leur communauté, de leur province, du Canada et du monde. Cependant, l'impact du tourisme peut aussi détruire les ressources culturelles et physiques qui sont le cœur même de l'industrie. La planification et le développement du tourisme au niveau de la localité est un travail conjoint entre le secteur privé et le secteur public, et entre des individus et des organismes. Des décisions novatrices et bien réfléchies, prises au niveau local, peuvent apporter des avantages culturels et économiques à toute la communauté. En tant que futurs employés, propriétaires d'entreprises et citoyens, les élèves comprendront mieux l'importance et les conséquences du développement du tourisme et des activités qui lui sont liées.

Le programme d'études en Tourisme permettra aux élèves de créer des liens, dans leur vie personnelle et professionnelle, entre l'apprentissage concret et psychomoteur et les niveaux d'apprentissage abstraits et cognitifs. L'acquisition de connaissances, d'habiletés et d'attitudes fondamentales et professionnelles donne aux élèves la souplesse nécessaire pour s'adapter à diverses situations. Ils pourront relever, avec plus de compétence et de confiance, les défis relatifs à leur vie personnelle, à leur vie professionnelle et à leurs études. Les élèves vont acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes dans le domaine du tourisme, et ce, dans un contexte individuel, familial, social et professionnel.

Dans le cadre de la philosophie des Études professionnelles et technologiques, l'élève va :

- démontrer une certaine appréciation de l'héritage culturel et écologique de sa province et de l'importance de le protéger et de le préserver pour les générations à venir;
- expliquer le développement de l'industrie du tourisme dans sa province et son influence à court et à long terme sur la prospérité économique, sociale et écologique de la région;
- faire preuve de fierté envers sa communauté et sa province, en étudiant et en élaborant des activités touristiques, et en y participant;
- décrire l'importance des activités touristiques pour favoriser la compréhension et le respect des différences entre les cultures et les personnes;

- démontrer les connaissances, les habiletés et les attitudes liées à un service et à une hospitalité de qualité, s'appliquant à divers rôles sur les plans personnel, communautaire et professionnel;
- utiliser des habiletés d'organisation et de gestion des ressources s'appliquant à des rôles sur les plans personnel et professionnel, en planifiant et en favorisant la tenue d'événements touristiques, réels ou simulés, dans l'école et dans la communauté;
- faire preuve de responsabilité individuelle et d'estime de soi dans diverses activités d'apprentissage pratiques et pertinentes;
- utiliser des habiletés de pensée créative comme la résolution de problèmes, la prise de décisions, la production d'idées, la synthèse et la capacité de prévoir des conséquences;
- trouver, interpréter et évaluer des renseignements touristiques et les communiquer à l'aide de diverses méthodes;
- appliquer des habiletés de relations interpersonnelles, comme le travail en équipe et la direction de groupe, à une grande variété d'activités de groupe et de classe pouvant s'appliquer à l'industrie du tourisme et ayant également une valeur sociale;
- démontrer sa connaissance et sa compréhension de la gamme de métiers et des carrières possibles dans l'industrie du tourisme, y compris les petites entreprises, la création d'entreprises ainsi que des normes liées à l'industrie.

STRUCTURE DU DOMAINE

Thèmes

Les modules du programme de Tourisme ont été regroupés sous cinq thèmes qui représentent les différents secteurs de l'industrie du tourisme :

- Nature de l'industrie
- Alimentation
- Hébergement
- Voyages
- Attractions.

Le thème **Nature de l'industrie** fournit aux élèves les connaissances de base sur l'industrie du tourisme. Le module qui traite du service de qualité à la clientèle offre des possibilités de certification.

Le thème **Alimentation** comprend des modules qui traitent du secteur de l'alimentation et des boissons dans l'industrie du tourisme et étudie tout particulièrement le service à la clientèle ou d'autres services relatifs aux établissements qui offrent un service alimentaire.

Le thème **Hébergement** comprend des modules qui traitent du secteur hébergement de l'industrie du tourisme, allant de l'hôtel cinq étoiles, en passant par le gîte du passant, jusqu'aux terrains de camping.

Le thème **Voyages** comprend le secteur des agences de voyages, des services d'information touristique et des régions touristiques.

Le thème **Attractions** englobe les sites naturels (ex. : les montagnes, les lacs et les parcs), les attractions culturelles (ex. : les festivals, les musées et les parcs d'attractions) ainsi que les aires réservées aux loisirs.

Concepts/Niveaux

Le programme de Tourisme, comme les autres programmes des ÉPT, est divisé en trois niveaux d'apprentissage : introduction, intermédiaire et avancé.

Chaque niveau comprend des concepts autour desquels les modules ont été élaborés. Les concepts qui seront traités au niveau *introduction* sont :

- la structure organisationnelle de l'industrie du tourisme;
- les attractions et les entreprises touristiques locales et régionales;
- l'appréciation et la préservation de l'environnement;
- l'appréciation de la diversité culturelle;
- un service de qualité;
- la sécurité du client;
- les perspectives d'emplois.

Les concepts traités au niveau *intermédiaire* sont :

- la planification, l'organisation et le déroulement des événements touristiques;
- la gestion des ressources;
- le développement d'habiletés de recherche;
- la participation au travail d'équipe;
- les habiletés de présentation et de communication.

Les thèmes traités au niveau *avancé* sont :

- les principes de base de l'aspect commercial et de la promotion du tourisme;
- l'élaboration de critères et de stratégies de service;
- l'élaboration de plans de mise en marché et d'entreprises touristiques;
- les perspectives d'emplois et d'affaires ainsi que l'entrepreneuriat;
- les projets de développement touristique.

Tourisme

VUE D'ENSEMBLE DU DOMAINE

Introduction	Intermédiaire	Avancé	
TOU1010 L'industrie du tourisme	TOU2010 Événements touristiques		Thème : Nature de l'industrie
TOU1020 Personnes et lieux			
TOU1030 Service de qualité à la clientèle			
TOU1040 Secteur de l'alimentation	TOU2040 Manipulation des aliments	TOU3030 Gestion du service d'alimentation	Thème : Alimentation
TOU1050 Secteur de l'hébergement	TOU2050 Réunions et congrès	TOU3040 Gestion des hôtels/motels	Thème : Hébergement
		TOU3050 Service d'hébergement spécialisés	
TOU1060 Secteur des voyages	TOU2060* Destinations touristiques 1	TOU3060 Gestion des agences de voyages	Thème : Voyages
	TOU2070 Destinations touristiques 2	TOU3070 Réservation et émission de billets d'avion	
	TOU2080 Planification de voyages	TOU3080 Transport aérien	
		TOU3090 Transport terrestre et maritime	
TOU1070 Secteur des attractions touristiques	TOU2090* Interprétation 1	TOU3100 Gestion des entreprises de divertissement	Thème : Attractions
	TOU2100 Interprétation 2	TOU3110 Aventure et écotourisme	

* TOU2060 est un préalable de TOU2070
* TOU2090 est un préalable de TOU2100

Certains modules seront disponibles sous forme de cours pour l'enseignement à distance.

Description des modules

TOU1010 : L'industrie du tourisme

L'élève analyse la structure organisationnelle de l'industrie du tourisme aux niveaux local et provincial et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine du tourisme.

TOU1020 : Personnes et lieux

L'élève élabore des stratégies visant à maintenir et à améliorer le bien-être des touristes, qu'ils se présentent seuls ou en groupes (les familles, par exemple), et à préserver l'héritage culturel et écologique d'une région touristique.

TOU1030 : Service de qualité à la clientèle

L'élève démontre les connaissances, les habiletés et les attitudes liées à un service de qualité, ce qui inclut l'accueil, la communication efficace et la sécurité dans le milieu du travail.

TOU1040 : Secteur de l'alimentation

L'élève évalue les établissements offrant des services alimentaires. Il explique les principes de base de la manipulation des aliments, démontre des habiletés satisfaisantes sur le plan du service de la nourriture et adapte les critères de service pour répondre aux besoins des clients.

TOU1050 : Secteur de l'hébergement

L'élève fait une recherche sur les services d'hébergement accessibles. Il discute des principes fondamentaux de l'industrie de l'hébergement et élabore des stratégies visant à répondre aux besoins individuels des clients dans ce domaine.

TOU1060 : Secteur des voyages

L'élève fait une recherche sur les différents services associés aux voyages. Il démontre des habiletés de base liées à l'information et à la promotion dans ce secteur et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine de l'information touristique.

TOU1070 : Secteur des attractions touristiques

L'élève analyse et compare les sites naturels, les attractions culturelles et les lieux de divertissement accessibles en Alberta. Il élabore des stratégies visant à assurer le bien-être des clients et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans ces domaines.

TOU2010 : Événements touristiques

L'élève planifie, organise, met en œuvre et évalue un événement touristique à l'école ou dans la communauté.

TOU2040 : Manipulation des aliments

L'élève démontre des connaissances et des habiletés liées à la salubrité des aliments et à l'hygiène dans la préparation et le service des aliments, dans le contexte d'une activité préparée par l'élève pour répondre aux besoins d'un client.

TOU2050 : Réunions et congrès

L'élève élabore un plan de réunion, le met en œuvre et évalue la réussite du plan, et fait une recherche sur les perspectives d'emploi dans le domaine de la planification de réunions et de congrès.

TOU2060 : Destinations touristiques 1

L'élève démontre ses connaissances de la géographie touristique dans le monde, en présentant de l'information sur l'Amérique du Nord et sur au moins une région touristique du monde.

TOU2070 : Destinations touristiques 2

L'élève démontre ses connaissances de la géographie touristique dans le monde, en présentant de l'information sur au moins quatre régions touristiques du monde.

TOU2080 : Planification de voyages

L'élève élabore et évalue un forfait touristique en Alberta et un forfait international comprenant un itinéraire, de l'information liée au voyage et aux attractions et de l'information aux voyageurs.

TOU2090 : Interprétation 1

L'élève évalue les différents types de médias d'interprétation et démontre les habiletés de base nécessaires à un agent d'information, en dirigeant un programme d'interprétation dans le cadre d'une activité touristique.

TOU2100 : Interprétation 2

L'élève élabore, organise et évalue des programmes d'interprétation pour des activités dirigées et non dirigées et démontre des compétences de guide touristique efficace lors d'une activité dirigée.

TOU3030 : Gestion du service d'alimentation

L'élève fait le lien entre les tendances et les questions associées au service d'alimentation et à l'industrie du tourisme. Il élabore des stratégies et présente un plan de marketing pour une entreprise dans ce domaine.

TOU3040 : Gestion des hôtels/motels

L'élève maîtrise les mesures à prendre lors de l'arrivée et du départ des clients. Il fait une recherche sur l'organisation d'un grand hôtel, analyse des stratégies de commercialisation et présente un plan de marketing pour un des services de l'hôtel.

TOU3050 : Services d'hébergement spécialisés

L'élève fait une recherche sur les questions liées aux services d'hébergement spécialisés accessibles et il en discute. Il élabore une stratégie et des normes de service et présente un plan de marketing pour une entreprise d'hébergement spécialisée.

TOU3060 : Gestion des agences de voyages

L'élève fait une recherche sur la gestion d'une agence de voyages et sur le rôle et les activités d'un agent de voyages, et présente un plan de marketing pour une entreprise de ce genre.

TOU3070 : Réservation et émission de billets d'avion

L'élève fait des réservations à l'aide d'un système informatisé, élabore un itinéraire et informe le voyageur sur son itinéraire et sur sa destination.

TOU3080 : Transport aérien

L'élève fait une recherche sur l'organisation et la gestion d'une grande compagnie aérienne. Il prépare un rapport et présente un plan de marketing pour une compagnie aérienne.

TOU3090 : Transport terrestre et maritime

L'élève fait une recherche sur les opérations commerciales et les perspectives d'emploi dans les industries du transport par train, autocar, automobile et bateau, et présente plusieurs stratégies de marketing pour une entreprise de transport.

TOU3100 : Gestion des entreprises de divertissement

L'élève analyse l'impact aux niveaux social, culturel et écologique de la gestion des attractions et présente un plan de marketing pour une entreprise dans ce domaine.

TOU3110 : Aventure et écotourisme

L'élève analyse les facteurs économiques, sociaux et écologiques qui influencent l'élaboration d'un voyage d'aventure ou d'écotourisme et compare les questions de gestion liées à divers types de lieux de récréation.

PLANIFICATION POUR L'ENSEIGNEMENT

Le programme des ÉPT permet aux écoles secondaires de 1er et 2e cycle d'élaborer des cours basés sur les besoins de leurs élèves et de leur communauté. Certains domaines pourraient être offerts au secondaire 1er cycle. Par contre, d'autres seraient plus adaptés au secondaire 2e cycle ou à la 9e année. Veuillez consulter la section C du *Guide d'implantation et des normes* pour des recommandations concernant le domaine du Tourisme. Le *Guide pour les administrateurs, les conseillers et les enseignants* comprend un résumé des niveaux recommandés pour chaque domaine.

PLANIFICATION POUR LES ÉPT

Sélection de cours

Les écoles pourront choisir certains domaines et certains modules qu'elles mettront à leur programme. Elles pourront combiner plus d'un module pour en faire un cours.

Chaque module a été conçu pour des unités d'études de 25 heures d'enseignement. Cependant, cet horaire n'est qu'une suggestion destinée à faciliter la planification. Le programme d'études des ÉPT est basé sur l'acquisition de compétences, ce qui permettra à certains élèves de réaliser les attentes de ces modules dans une période de temps plus ou moins longue, selon leurs aptitudes.

Un cours devrait comprendre essentiellement des modules du même domaine mais, lorsque c'est nécessaire, il pourrait englober des modules pris dans plus d'un domaine. Pour plus de renseignements sur le titre et le code des modules, veuillez consulter le *Guide pour les administrateurs, les conseillers et les enseignants.*

Le choix et la séquence des modules devraient tenir compte des paramètres du module qui établissent :

- les préalables et les cours associés (compétences nécessaires à l'admission);
- la spécialisation de l'enseignant, s'il y a lieu;
- l'équipement et les installations spécialisés, s'il y a lieu.

Les paramètres des modules sont définis à chaque module dans les sections D, E et F du *Guide d'implantation et des normes.*

Niveau de flexibilité

Le programme des ÉPT, qui a été conçu sous forme modulaire pour faciliter son adaptation aux horaires et à l'enseignement, ne fixe pas le niveau de flexibilité qu'une école ou qu'un enseignant proposera. Ce seront l'école et l'enseignant qui détermineront le niveau de flexibilité offert à l'élève. Dans le cadre de l'horaire d'enseignement établi par l'administration, l'élève pourra :

- avoir l'option de progresser à un rythme qui représente un défi;
- avoir accès au plus grand nombre de modules qui pourraient lui convenir.

Intégration des compétences de base

Un cours des Études professionnelles et technologiques devrait comprendre essentiellement des modules du même domaine mais, lorsque c'est nécessaire, il pourrait englober des modules pris dans plus d'un domaine. Les huit symboles ci-dessous représentent des compétences essentielles :

Carrières : faire des liens avec les carrières du domaine à l'étude.

Communication : préparer et présenter des rapports écrits, oraux et visuels précis.

Éthique : identifier un comportement moral convenable.

Innovation : reconnaître les possibilités/problèmes, étudier les risques, exécuter et évaluer les choix.

Gestion des risques : reconnaître et suivre les consignes de sécurité personnelles et environnementales.

Gestion de l'activité : démontrer une aptitude à trouver et à utiliser les ressources et à gérer son temps efficacement.

Travail en équipe : participer comme membre efficace d'une équipe en coopérant avec d'autres.

Technologie : utiliser la technologie de façon efficace et pertinente.

Ces compétences développent des habiletés de base nécessaires à une transition efficace vers le marché du travail.

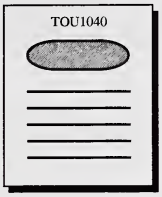
Les huit symboles ci-dessus indiquent aux élèves et aux accompagnateurs qu'une compétence essentielle est présente dans l'activité.

Structure du bloc de cours

Structure de base

Ce nouveau bloc de cours comprend un certain nombre de documents en plus du *Guide de l'accompagnateur*.

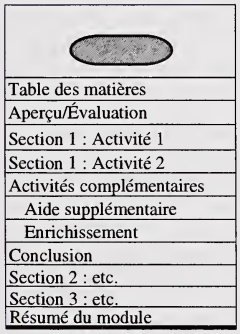
Cahier modulaire de l'élève



Un de ces documents sous forme d'imprimés est le *Cahier modulaire de l'élève*. Ce module contient des activités guidées qui permettent à l'élève un apprentissage dans des conditions pertinentes et réalistes.

Dans le cadre des Études professionnelles et technologiques, chaque module complété selon les normes équivaut à un crédit.

Les modules ont été spécialement conçus pour promouvoir certaines qualités chez l'apprenant, notamment l'autonomie, l'indépendance et la flexibilité. Les auteurs ont intégré des stratégies pédagogiques visant à faciliter le passage du concret à l'abstrait, à relier le connu à l'inconnu, à promouvoir la participation active des élèves en utilisant des stratégies et des activités de mise en contexte, d'objectivation et de récapitulation de l'apprentissage. Ces caractéristiques permettent aux élèves d'apprendre en partie par leurs propres moyens.

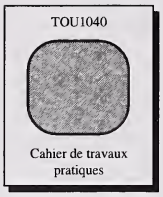


La structure des modules respecte une méthode systématique d'élaboration. Chaque module commence par une table des matières détaillée qui montre les principales étapes aux élèves. Elle offre un plan d'organisation aux élèves. L'aperçu présente le sujet ou thème du module. Il est accompagné d'une représentation graphique destinée à aider les apprenants qui privilégient le mode visuel et ceux/celles qui ont des difficultés de lecture. L'introduction indique également la pondération de chaque travail pratique.

Chaque chapitre propose des activités qui développent les habiletés et le savoir autour d'un thème particulier.
Les activités peuvent porter sur des documents imprimés ou sur des vidéos.

À la fin de chaque section, les activités telles que l'*Aide supplémentaire* et l'*Enrichissement* offrent une autre façon d'aborder le contenu et une extension de l'apprentissage, respectivement. Il appartient aux enseignants, accompagnateurs et élèves de décider lesquelles seront à faire, en fonction de leurs besoins. La *Conclusion* résume l'essentiel de la section.

Cahier de travaux pratiques



Chaque module est accompagné d'un *Cahier de travaux pratiques*, dont les activités peuvent servir de critères relatifs à l'évaluation formative et à l'évaluation sommative. L'élève ne doit s'attaquer aux travaux pratiques qu'une fois l'ensemble du module bien assimilé. Ce cahier peut aussi bien être utilisé en classe, télécopié ou posté. **Si le cahier n'est pas mis à la poste, on peut en retirer la couverture.**

Médias

VIDÉOCASSETTE

Le cours prévoit aussi l'utilisation éventuelle d'autres médias. Différentes voies d'apprentissage ont été élaborées pour permettre à l'élève d'atteindre l'objectif par le biais du ou des médias de son choix. Les vidéocassettes sont toujours accompagnées d'un support écrit. De cette façon, même en l'absence fortuite ou voulue du support vidéo, l'élève peut se servir du support écrit pour atteindre l'objectif du cours.

L'Internet

Vous trouverez plusieurs sites qui traitent de la gestion des finances à l'Internet. Vous pourrez visiter celui de la Direction de l'éducation française à l'adresse suivante : **http://ednet.edc.gov.ab.ca/french** Veuillez faire vos recherches avec prudence car la source d'information n'est pas toujours vérifiable. Prenez le temps de comparer plusieurs sites afin de mieux comprendre et cerner ce que vous cherchez.

Manuels et ouvrages de référence

Le manuel recommandé pour TOU1040 est *Tourisme et voyages : le Canada*, version française, rédigé par Veronica Timmons et publié par Getaway Publications Inc., Vancouver.

Il faudra que l'élève se procure aussi un exemplaire du *Accommodation and Visitor's Guide*, disponible à l'Alberta Hotel Association ou au Visitor Information Centre. Plus loin nous citons d'autres ouvrages de référence utiles.

Outils d'apprentissage, médias et matériel

Composantes obligatoires

Matériel/Équipement	Médias	Outils d'apprentissage
		• Guide de l'accompagnateur de TOU1040 • un Cahier modulaire et un Cahier de travaux pratiques pour chaque élève • un Examen final

Des vidéos ou des disques vidéo utilisés dans le cadre de ce cours pourraient être disponibles au Learning Resources Distributing Centre ou à Access Network. Vous pourriez également appeler le service du réseau des bibliothèques locales pour de plus amples informations.

Composantes facultatives

Matériel/Équipement	Médias	Outils d'apprentissage
• Magnétoscope • Ordinateur	• vidéos facultatives : - *Cafeteria Service* - *Buffet Layout and Service* • Internet	

Voici une liste d'associations professionnelles et d'organismes du secteur du tourisme qui pourrait être utile à l'accompagnateur :

Organismes/Associations professionnelles

The Alberta Tourism Education Council (ATEC)
12th floor, 9940 - 106 Street
Edmonton, Alberta
T5K 2N2
Tél. : (403) 422-0781

The Alberta Tourism Partnership
750, 999 - 8 Street SW
Calgary, Alberta
T2R 1J5
Tél. : (403) 297-2700

OU

705, 10045 - 111 Street
Edmonton, Alberta
T5K 2M5
Tél. : (403) 422-8541

Autres Associations/Organismes

Alberta Foundation for Economic Education
Training Resource Centre
Grant MacEwan Community College
City Centre Campus
Room 5-309, 10700 - 104 Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 4S2
Tél. : (403) 497-5475

Le **Franco**
201, 8527 rue Marie-Anne-Gaboury
Edmonton, Alberta
T6C 2N1
Tél. : (403) 465-6581
Téléc. : (403) 469-1129
Adel : lefranco@compusmart.ab.ca
Le Franco publie l'annuaire des organismes, des commerçants et des professionnels francophones en Alberta.

La **Cité francophone**
8527, rue Marie-Anne-Gaboury
Edmonton, Alberta
T6C 3N1
Tél. : (403) 463-1144
Téléc. : (403) 466-5408

L'**A.C.F.A.**
Bureau 303, 8527 rue Marie-Anne-Gaboury
Edmonton, Alberta
T6C 3N1
Tél. : (403) 466-1680
Téléc. : (403) 465-6773
Adel : acfaprov@datanet.ab.ca

La **Cité des Rocheuses**
4700 Richard Road S.W.
Calgary, Alberta
T3E 6L1

SITES INTERNET RELATIFS AU TOURISME

Voyages
http://www.europeonline.com/fra/trav/index.htm
http://www.sunquest.ca/hotdeals.html
http://www.look.fr/
http://www.escope.com/
http://www.travelweb.com/
http://www.paris.org/parisf.html
http://www.haute-savoie.cci.fr/Commerce/dev_com/act_1/16/98m
http://www.travelweb.com/
http://www.worldspan.com/

Sites gouvernementaux
http://www.tourisme.gouv.qc.ca/
http://www.tourisme.gouv.fr

Réseaux de voyage
http://www.amadeus.net/f/french/set.htm
http://www.freesun.be/

Utilisation du bloc de cours en classe

Dans une classe traditionnelle

Que la salle de classe soit dotée de pupitres en rangées ou de tables groupées en îlots, vous préférez peut-être un système d'apprentissage qui permette à vos élèves de progresser à leur rythme. Autrement dit, vous désirez utiliser un bloc de cours approprié à l'ensemble de vos élèves, afin qu'ils progressent tous au même rythme ou par petits groupes. La variété des voies d'apprentissage offertes dans chaque module convient à divers modes d'apprentissage et tient compte de préférences individuelles. En outre, les activités présentent de nombreuses options adaptées à différents niveaux de raisonnement et d'habiletés. Grâce à sa souplesse et sa maniabilité, un tel cours se prête bien à l'enseignement d'une classe traditionnelle.

Dans un contexte d'apprentissage libre

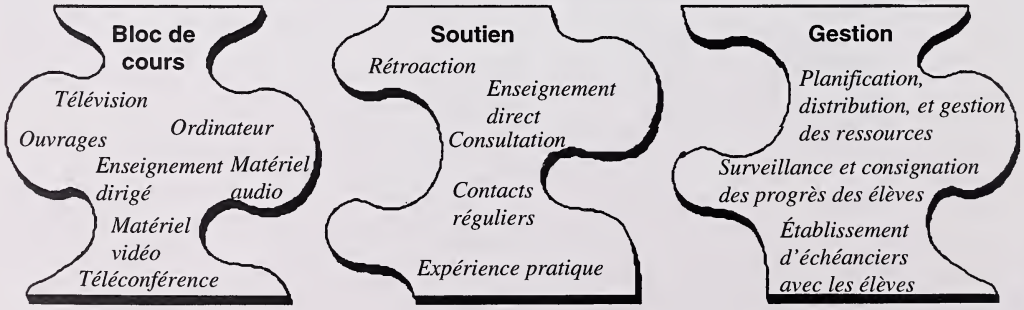
L'apprentissage libre offre de nouvelles possibilités en abolissant les barrières de temps, de rythme, d'apprentissage et de situation géographique. Les élèves bénéficient d'un bloc de cours spécialement conçu pour leur permettre d'apprendre par eux-mêmes, du moins, la plupart du temps.

Ce mode d'enseignement n'est pas nouveau. Nombreux sont les enseignants qui ont tenté de personnaliser des cours selon les besoins individuels de leurs élèves, mais qui ont échoué en raison du manque de temps ou de l'absence de matériel de qualité conforme aux normes de l'Alberta.

L'avancement des techniques pédagogiques et l'amélioration des blocs de cours expressément élaborés pour l'Alberta ont rendu possible l'utilisation de méthodes axées sur l'élève. La technologie moderne nous permet maintenant d'offrir à l'élève une aide individuelle, indépendamment de son rythme d'apprentissage et de sa situation géographique. Un enseignant ne peut se trouver simultanément à 28 endroits différents pour répondre aux besoins de ses élèves. L'utilisation de médias et d'un bloc de cours bien conçu s'avère alors la solution au problème. La technologie permet aussi à l'enseignant d'exercer une gestion efficace, nécessaire à la consignation graduelle des progrès de chaque élève.

Le succès de l'apprentissage libre dépend de trois éléments essentiels : un bloc de cours spécialement conçu pour permettre aux élèves d'apprendre par eux-mêmes, divers supports didactiques, ainsi qu'un système et un style de gestion propice au bon déroulement de l'apprentissage libre.

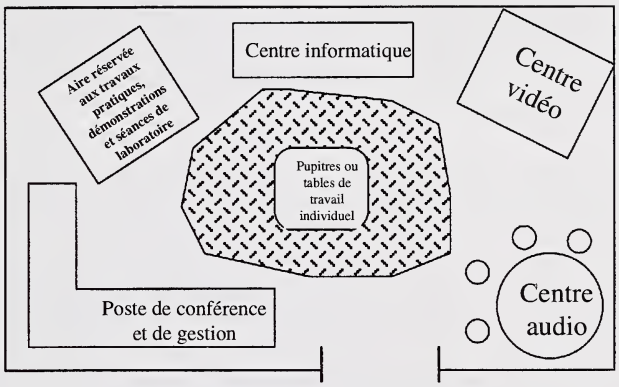
La clé du succès de l'apprentissage libre



Bloc de cours

Un bloc de cours propice à l'apprentissage libre a été spécialement élaboré à votre intention. Les objectifs sont conformes aux normes de l'Alberta et les méthodes utilisées préconisent un enseignement personnalisé. À titre d'accompagnateur, vous devez veiller à ce que les élèves aient accès à toutes les composantes du bloc de cours.

Si vous disposez d'un nombre suffisant de médias, vous pouvez les regrouper :



Il se peut que vous ne disposiez pas de tout le matériel nécessaire à l'établissement d'un centre vidéo permanent dans la classe. Le cas échéant, il faut encourager les élèves à planifier leur travail. En prenant connaissance trois à cinq jours à l'avance de la matière à l'étude, les élèves pourraient décider du matériel nécessaire ce qui, à votre tour, vous permettra de les regrouper ou de réserver le matériel en question.

Centre de ressources pour les ÉPT

Étant donné que la plupart des domaines en Études professionnelles et technologiques se chevauchent et se complètent, il faudrait penser à créer un Centre de ressources pour les ÉPT. Une (ou deux) copie(s) des ressources serai(en)t alors disponible(s) dans cet endroit central qui sera utilisé par les élèves en ÉPT.

Soutien

Le soutien est indubitablement une des clés de la réussite de tout apprentissage. Au sein d'un programme individualisé où l'élève progresse à son rythme, vous devez soigneusement prévoir à quel moment et de quelle façon ce soutien sera accordé.

Le matériel offre un soutien constant en permettant d'accéder directement aux solutions de chacune des activités des modules. Le présent Guide de l'accompagnateur renferme les réponses, les explications et les exemples de chacune des activités des modules. Vous pourriez mettre sur pied un poste de réponses avec fiches de couleur ou demander aux élèves de venir discuter de l'activité avec vous. Une fois que le système individualisé est bien en place, vous pourriez accroître les responsabilités de l'élève et n'intervenir que pour renforcer un bon comportement et évaluer les progrès quotidiens de l'élève.

En qualité d'accompagnateur, vous devrez peut-être suivre de plus près certains élèves éprouvant certaines difficultés ou insister sur l'importance de faire minutieusement les activités suggérées avant de commencer le Cahier de travaux pratiques.

Les activités offrent diverses options et voies d'apprentissage. Si un élève éprouve de la difficulté, il faudra peut-être l'inciter à considérer toutes les options, plutôt que d'en choisir une seule. Il bénéficiera ainsi d'un enseignement et d'exercices supplémentaires présentés de différentes façons.

Des rencontres régulières avec l'élève constituent une autre forme de soutien. Ces rencontres pourraient avoir lieu à un intervalle fixe de deux semaines ou selon les besoins du cheminement des élèves (à la fin d'une section, par exemple). Si cela convient, les rencontres pourraient être tenues au poste de conférence.

Une assistance soutenue peut faciliter la compréhension des étapes plus difficiles. Les félicitations et les encouragements sont d'importants facteurs de motivation, surtout si l'élève n'a pas l'habitude de travailler seul.

L'enseignement direct s'impose parfois en cours de route. Il faut alors constituer de petits groupes ou un grand groupe. Il peut être utile d'associer cette période à un événement d'actualité (ex. : des actions en justice actuelles, des événements internationaux tels des actes terroristes qui pourraient avoir un effet sur l'industrie du tourisme) ou à une démonstration déjà prévue, ou encore à la participation des élèves à une expérience pratique.

Le soutien à distance peut aussi consister à prodiguer de l'enseignement par téléphone, téléconférence, télécopieur ou visites planifiées. Ces interventions constituent un lien essentiel entre les élèves et l'accompagnateur. Il importe donc d'établir un dialogue chaleureux.

Gestion

La bonne gestion du programme d'apprentissage libre est essentielle à sa réussite. À cette fin, des interventions doivent être prévues dans les domaines suivants :

- Planification, distribution et gestion des ressources – Ces actions exigeront peut-être la mise sur pied d'un centre ou d'un système de planification de travail et de réservation de matériel.

- Établissement d'échéanciers – Ensemble, les élèves et les enseignants devraient fixer des objectifs, les dates de fin de cours et les échéances quotidiennes. Même si les élèves réclament des séances d'enseignement plus longues (tout l'avant-midi, par exemple), les enseignants devraient s'y opposer. La concentration, la capacité de mémorisation et la motivation sont meilleures lorsque l'élève bénéficie de pauses.

- Surveillance du cheminement des élèves – Vous devez consigner la date à laquelle chaque élève termine un module. S'il y a eu entente préalable à cet effet, vous devez aussi noter la date d'achèvement prévue.

Exemple de tableau de cheminement des élèves

TOU1040		Section 1	Section 2	Section 3	Examen final
Michel Adam	P				
	R				
Julie Boileau	P				
	R				
Luc Charron	P				
	R				
P = Date d'achèvement prévue R = Date d'achèvement réelle					

L'élève peut lui aussi tenir un registre de ses progrès. Ces données peuvent facilement être saisies par ordinateur.

- Consignation des notes des travaux pratiques – Vous devez tenir un registre des notes accordées aux travaux pratiques de chaque élève. Ces notes constituent une fraction de la note finale, établie à partir d'un ensemble de critères (notes d'activités, de projet spécial ou d'examen final, évaluation de l'effort et de l'attitude, etc.). Il importe toutefois de bien indiquer aux élèves les critères d'évaluation dès le début de chaque module.

Exemple de fiche d'évaluation des élèves

TOU1040	Section 1	Section 2	Section 3	Moyenne	Examen final	Note finale
Michel Adam	**67**	**65**	**54**	**62**		
Julie Boileau	**63**	**50**	**54**	**56**		
Luc Charron	**65**	**65**	**66**	**65**		

Une notation par lettres peut être substituée à la notation numérique.

- Consignation de l'efficacité du système – Il serait utile d'établir une fiche d'évaluation de l'efficacité du système. Ces données facilitent ensuite votre processus de planification.

Exemple de fiche d'évaluation du système

TOU1040			
Date	Cahier modulaire de l'élève	Cahier de travaux pratiques	Ressources/Médias

Rôle de l'enseignant dans une classe d'apprentissage libre

Dans une classe traditionnelle, l'enseignant s'adresse la plupart du temps à un grand groupe d'élèves. Dans un contexte d'apprentissage libre, l'enseignant rencontre les élèves individuellement ou en groupes très restreints.

Cette méthode dépasse la notion de l'élève passif nécessitant le soutien constant de l'enseignant. L'enseignant doit développer chez l'élève la confiance en soi et l'autonomie, et le guider vers les voies d'apprentissage qui lui conviennent le mieux.

Ce matériel est axé sur l'élève et non sur l'enseignant. Le rôle de l'enseignant consiste à faciliter l'apprentissage de l'élève en lui accordant son soutien global.

Évaluation

L'évaluation contribue largement au cheminement de tout élève. La collecte et le traitement de données, ainsi que la prise de décisions par l'enseignant comme par l'élève servent à déterminer les points forts et les points faibles.

Nos blocs de cours renferment plusieurs genres d'évaluation formelle ou informelle.

Évaluation informelle

Observations

L'enseignant qui voit ses élèves en classe tous les jours peut facilement constater leur rendement qualitatif et quantitatif.

Toute observation est plus utile si elle est consignée de manière structurée. Voici quelques exemples d'observations utiles et une façon de les consigner.

Observations

Nom des élèves	Michel Adam	Louise Despins	Violet Klaissian	Nicole Bélanger	Karine Lacroix
1. L'élève a-t-il une attitude positive à l'égard du travail à effectuer?					
2. Le niveau de langue est-il trop élevé pour l'élève?					
3. L'élève gère-t-il bien son temps?					
4. L'élève applique-t-il une méthode d'étude appropriée?					
5. L'élève est-il capable de se servir efficacement d'ouvrages de référence, etc.?					

Ces observations peuvent indiquer la nécessité d'une entrevue individuelle avec l'élève.

Entrevues individuelles

Des entrevues individuelles peuvent avoir lieu à date fixe ou avant d'aborder certaines parties du module. Elles peuvent aussi n'avoir lieu qu'au besoin ou sur demande.

Ces entrevues permettent à l'enseignant de déterminer les progrès réalisés par l'élève, d'évaluer l'attitude de ce dernier en ce qui a trait à la matière, au cours, à l'école ou à ses propres résultats, et d'observer ses rapports avec les autres élèves. Par des questions dirigées, l'enseignant peut encourager l'élève à s'autoévaluer verbalement; l'élève peut alors discuter des points du module, de la section ou de la matière, qu'il aura bien compris ou mal saisis.

Autoévaluation

L'autoévaluation aide l'élève à reconnaître ses propres points forts et points faibles. Les activités nécessitant une autoévaluation soumettent immédiatement l'élève à l'effet d'une rétroaction et offrent des explications dès le début du processus d'apprentissage. L'enseignant doit encourager une attitude responsable en ce qui a trait aux activités d'autoévaluation. L'élève ne deviendra autonome que s'il apprend à s'autoévaluer de manière efficace. C'est par le biais de l'enseignement, de la motivation, du renforcement positif et de la supervision systématique que l'accompagnateur aidera l'élève à adopter une attitude constructive à l'égard de ses propres progrès.

Pour varier, demandez à vos élèves de travailler en équipe de deux et de s'entre-évaluer. L'enseignant peut demander à l'élève d'autoévaluer certaines activités, puis d'évaluer certaines autres, en se réservant le soin d'évaluer le reste des activités.

Une fois les activités évaluées, l'enseignant demande à l'élève d'apporter les corrections nécessaires. Le processus doit être clairement expliqué dès le début. La question doit être directement associée à la bonne réponse afin d'accroître la compréhension, la mémorisation et l'utilisation de l'information aux fins d'une étude ultérieure.

Dans le cadre de nombreuses activités, l'élève est appelé à faire des choix. S'il éprouve des difficultés, c'est qu'il a peut-être besoin d'exercices pratiques. Il faut donc l'encourager à faire un plus grand nombre d'exercices facultatifs.

Chaque section d'un module se termine par des activités complémentaires regroupées sous les rubriques Aide supplémentaire et Enrichissement. L'élève doit effectivement choisir la voie qui lui convient le mieux. Il peut aussi décider de faire les deux activités.

Les entrevues individuelles peuvent aussi servir à inculquer à l'élève des techniques d'auto-évaluation. Les questions ci-dessous pourraient lui être posées :

- Quels moyens prends-tu pour accroître la compréhension de cette section?
- Quelle méthode utilises-tu le plus souvent pour étudier?
- Quelle structure appliques-tu à la matière en vue de la mémoriser?
- Quelle marche à suivre adoptes-tu lorsque tu fais un travail dans le Cahier de travaux pratiques?
- Comment peux-tu améliorer tes aptitudes pour la lecture?
- Éprouves-tu de la difficulté à suivre des directives?
- Ce module t'a-t-il plu?

Les réponses à ces questions pourraient être consignées dans un tableau ou sur une grille de vérification.

Travaux pratiques

Chaque module est accompagné d'un Cahier de travaux pratiques. Ces exercices sont étroitement liés aux objectifs d'apprentissage énoncés dans le module. Ils permettent d'évaluer ponctuellement les connaissances ou habiletés acquises par l'élève à l'issue du module. **La note attribuée à l'élève à la fin d'un module peut n'être fondée que sur les résultats des travaux pratiques; vous pouvez cependant décider d'inclure dans l'évaluation des facteurs comme l'attitude, l'effort ou le rendement.** Il importe toutefois de préciser les critères d'évaluation aux élèves dès le début du module, afin qu'ils sachent exactement ce qu'on attend d'eux.

Tests de rendement

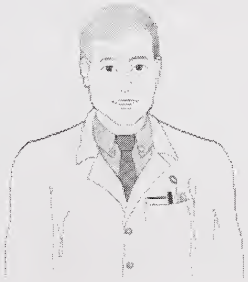
Les évaluations écrites ou examens sont efficaces pour évaluer les comportements cognitifs et certains comportements affectifs. Mais si les résultats attendus comprennent l'apprentissage d'un comportement psychomoteur, ou encore comme on l'appelle aussi l'apprentissage d'habiletés, l'outil d'évaluation approprié serait le test de rendement. Ces outils peuvent être utilisés de façon non officielle pour évaluer les élèves sur une base permanente ou en bonne et due forme pour évaluer le rendement.

D'une manière générale un test de rendement signifie qu'un évaluateur observe l'élève qui exécute une ou plusieurs tâches. L'évaluation se fonde sur le degré de réussite de l'élève. Certaines observations doivent être faites d'une façon «discrète», ainsi l'observation faite sur la manière d'un serveur d'accueillir les clients avec courtoisie; alors que d'autres formes de mesures ne se feront pas d'une façon discrète, tel lors d'un test portant sur le changement d'huile d'une auto, puisque le fait de savoir qu'il est en train d'être évalué n'a pas d'effet sur la validité du test. Il se pourrait que l'évaluateur ait à mesurer le produit fini, ou encore la méthode aussi bien que le produit fini.

Les questions relatives au rendement devraient se fonder sur l'analyse didactique des tâches et le comportement observé doit pouvoir être observable. Dans plusieurs cas au moment d'un test de rendement ce ne sont pas uniquement l'élève et l'enseignant qui sont impliqués dans le processus d'évaluation. En tant qu'enseignant/éducateur, l'instructeur est responsable d'établir l'objectif du cours et les questions du test, mais il se pourrait aussi qu'il ne soit pas la personne qui administre le test. Ainsi, l'évaluateur pourrait s'adjoindre les services d'un expert sur place, tel un mécanicien ou un plombier; enfin, une dernière possibilité serait d'inviter une tierce personne qui pourrait juger d'une manière objective, tel un autre mécanicien ou un autre plombier. Dans le cadre de toutes ces situations, l'instructeur doit fournir des directives très précises tant à l'évaluateur qu'à l'élève.

Un test de rendement nécessite un travail en équipe et une bonne planification

Il vous faudra l'expertise de l'instructeur assisté par un spécialiste de l'évaluation et un spécialiste du contenu…



Un évaluateur…..

L'élève…..

et l'équipement, les accessoires et les matériaux appropriés

Chaque partie du test de rendement devrait comprendre ce qui suit :

- une liste d'outils, d'équipement, de matériaux et de ressources nécessaires pour accomplir une tâche donnée;
- les directives pour mettre en place le test;
- les directives destinées à l'administrateur/l'instructeur du test;
- les directives destinées à l'évaluateur;
- les directives destinées à l'élève;
- une liste de contrôle énumérant les étapes à suivre par l'élève, et/ou les normes du produit auxquelles il doit se conformer;
- une liste de contrôle destinée à évaluer l'attitude, les compétences relatives à l'employabilité, les mesures de sécurité et d'hygiène, etc.

Habituellement l'instructeur prépare une feuille de travail destinée à l'évaluateur et aux élèves. Nous donnons ci-dessous l'exemple d'une feuille de travail que les instructeurs pourront modifier selon leurs besoins.

Exemple d'une feuille de travail pour un test de rendement **Page 1**

Cours : _____ **Date :** _____

Évaluateur : _____ **Élève :** _____

Objectif de rendement : _____

	Équipement	Fournitures	Matériaux/Accessoires
Composantes nécessaires			

Directives à l'usage de l'évaluateur
Revoir la liste de l'équipement, des fournitures et des matériaux/accessoires nécessaires et les placer dans la salle où aura lieu le test.

L'élève devrait (**ici, l'instructeur mentionne ou paraphrase l'objectif**). Il faudra que vous utilisiez la Liste de contrôle du rendement (page suivante) pour noter le rendement de l'élève en vous servant de la mention acceptable ou non. Pour que l'élève atteigne l'objectif, tous les éléments de la tâche doivent être notés sous la mention acceptable. Donnez à l'élève un exemplaire des Directives destinées à l'élève, de la Liste de contrôle du rendement et (**l'instructeur énumère toute spécification ou directive nécessaire à l'élève pour atteindre l'objectif**). Il faudrait accorder cinq minutes à l'élève pour qu'il en prenne connaissance. Reprenez la liste de contrôle du rendement avant que l'élève ne commence le test. Accorder **trente minutes** (**ou plus, selon la décision de l'instructeur**) à l'élève pour exécuter la tâche.

Directives à l'usage de l'élève
Ta tâche sera (**ici, l'instructeur paraphrase l'objectif dans un langage facile à comprendre**). (**L'instructeur inclut des directives spécifiques sur la même feuille**). Prends cinq minutes pour revoir les exigences et pour te préparer à la tâche. Souviens-toi que tous les éléments contenus dans la Liste de contrôle du rendement doivent recevoir la cote A (acceptable) donnée par l'évaluateur pour que tu réussisses cette tâche. Tu auras **trente minutes** (**ou plus, ici l'instructeur indique le temps qu'il alloue**) pour exécuter cette tâche.

Exemple d'une feuille de travail pour un test de rendement **Page 2**

Liste de contrôle du rendement

Alimentation : Préparer des petits pains

Critères relatifs au procédé

		A	NA
1.	A relevé la recette fournie par l'instructeur. A lu la recette et a fait les ajustements nécessaires (quantité, ingrédients disponibles, etc.).	____	____
2.	S'est lavé les mains.	____	____
3.	A réchauffé le four à la température citée dans la recette.	____	____
4.	A préparé l'aire de travail. A rassemblé les ingrédients, les appareils et les ustensiles près du four.	____	____
5.	A mesuré et pesé les ingrédients.	____	____
6.	A légèrement beurré les moules à muffins ou les ramequins.	____	____
7.	A tamisé les ingrédients secs.	____	____
8.	A battu les œufs et le liquide.	____	____
9.	A incorporé le mélange liquide aux ingrédients secs. A mélangé la pâte usqu'à consistance lisse. A respecté les mesures de sécurité en se servant du malaxeur.	____	____
10.	A versé la pâte dans les moules à muffins ou dans les ramequins. A rempli la moitié du moule. A pris soin de ne pas en verser trop ou pas assez dans les moules.	____	____
11.	A cuit les petits pains jusqu'à ce qu'ils soient bien gonflés et bruns (20 à 30 minutes). N'a pas ouvert la porte du four durant la cuisson.	____	____
12.	A baissé la température du four comme le précisait la recette et a continué la cuisson 15 minutes de plus.	____	____
13.	A retiré les moules du four. A servi les petits pains chauds. A suivi les mesures de sécurité en se servant des appareils chauffants.	____	____
14.	A nettoyé et désinfecté l'aire de travail, les ustensiles et l'équipement.	____	____
15.	A suivi les mesures de précautions (les énumérer ici).	____	____

Critères relatifs au produit		A	NA
1.	Les petits pains sont grands et bien gonflés.	____	____
2.	Les croûtes sont croustillantes et d'un beau brun.	____	____
3.	Les côtés sont fins et l'intérieur est légèrement spongieux.	____	____
4.	L'intérieur est creux.	____	____

Commentaires portant sur les Listes de contrôle du rendement

Comme le démontre l'exemple précédent, une Liste de contrôle du rendement est composée d'une liste du procédé à suivre ou celle des normes du produit. On les utilise pour évaluer le procédé et le produit qui en résulte. Dans la plupart des cas, une liste de contrôle du rendement contient un barème en deux parties - la première intitulée A pour acceptable et la seconde NA pour non acceptable; ou encore par Oui ou Non. Toutefois, certaines tâches nécessitent un barème à plusieurs niveaux montrant les différents degrés de qualité ou les différents niveaux de rendement. Ces éléments de rendement ont été conçus pour être utilisés comme la liste de contrôle du rendement ci-dessus. La différence se trouve dans l'utilisation d'un barème à plusieurs niveaux. On pourrait utiliser soit une échelle numérique, soit une échelle descriptive. Une échelle numérique comprend de cinq à neuf niveaux, le 1 étant non acceptable et le chiffre le plus élevé représentant des compétences supérieures. Cette échelle pourrait être utilisée pour évaluer les compétences de l'élève à exécuter un procédé particulier. Une échelle descriptive est composée de quatre ou cinq mots qui précisent les niveaux de rendement, tels que non acceptable, acceptable, bon, excellent et supérieur.

La conception de ces listes de contrôle du rendement vont encore varier, selon que les tâches à observer comprennent l'exécution d'un produit fini. Dans certains cas, c'est uniquement le procédé que l'on évalue; alors que dans d'autres cas, c'est le produit fini que l'on évalue. Dans un troisième cas, on évalue aussi bien le produit fini que le procédé.

Pour élaborer des listes de contrôle portant sur le procédé et destinées à évaluer l'exécution des tâches, vous pourriez suivre les directives suivantes.

- Inclure toutes les étapes importantes dans la liste de contrôle du rendement. Fonder les étapes sur les conditions nécessaires à l'exécution des tâches au travail.
- Placer les étapes dans l'ordre où elles doivent être exécutées.
- Énoncer chaque étape brièvement, clairement et objectivement. Éviter les mots ayant une connotation de jugement de valeur ou les phrases qui risquent d'encourager des jugements subjectifs. (ex. : efficace, approprié, clairement, de façon pertinente, bien fait).

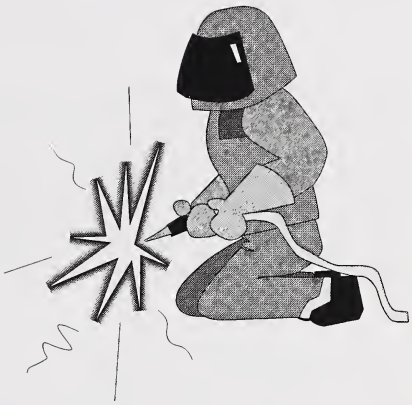
Exemple

Mauvais : A réchauffé le four à la température appropriée

Mieux : A réchauffé le four à la température citée dans la recette

- Posez-vous la question suivante : Si plusieurs évaluateurs compétents devaient juger ces procédés, donneraient-ils la même évaluation, s'ils utilisaient cette liste de contrôle?

Pour élaborer des listes de contrôle portant sur le produit fini et destinées à évaluer l'exécution des tâches, vous pourriez suivre les directives suivantes.



- La liste de contrôle devrait être fondée sur l'évaluation des aspects pertinents du produit fini tels que la présentation, le fonctionnement, la solidité, etc.
- Toutes les parties et les aspects importants du produit devraient être évalués.
- Placer les éléments de la liste dans un ordre qui facilite l'évaluation du produit.
- Posez-vous la question suivante : Si plusieurs évaluateurs qualifiés devaient juger ce même produit, donneraient-ils la même évaluation, s'ils utilisaient cette liste de contrôle?

Examen final

Tous les guides de l'accompagnateur comprennent un examen final formel qui peut être photocopié et distribué à chacun des membres de la classe. Cet examen est étroitement lié aux résultats d'apprentissage stipulés dans le module et donne à l'enseignant des renseignements précis des capacités de l'élève. Des réponses, des explications et des guides d'évaluation sont également inclus.

Matériel d'évaluation

Plusieurs outils d'évaluation ont été élaborés pour chaque domaine des ÉPT. Pour plus de détails, veuillez consulter la dernière version du *Guide d'implantation et des normes*.

Présentation du bloc de cours aux élèves

Pour prendre connaissance du matériel d'apprentissage, vous en avez d'abord examiné le contenu et les diverses composantes. Pourquoi ne pas procéder de la même façon avec vos élèves? Une fois le survol du module terminé, vous pourriez discuter ensemble des avantages et des inconvénients du travail individuel ou en équipe. Il serait ensuite utile d'analyser les rôles respectifs de l'enseignant et des élèves, puis d'établir l'importance de surveiller la progression de l'élève et de respecter certaines règles. Votre introduction devrait motiver vos élèves et les inciter à adopter une attitude responsable envers l'apprentissage autonome.

Habiletés requises

Il importe que les élèves comprennent qu'ils doivent faire preuve de certaines habiletés afin de réussir le cours, notamment :

- compréhension et utilisation appropriée du matériel d'apprentissage;
- interprétation de cartes géographiques, de graphiques et de tableaux;
- utilisation du matériel de référence;
- compréhension de symboles particuliers;
- application de techniques d'entrevue.

L'élève doit aussi être capable d'utiliser une méthode d'apprentissage fiable, de saisir la matière et d'apprendre à lire à un rythme variable.

Avant de déterminer le niveau d'enseignement à prodiguer et de la quantité de matière à couvrir pour répondre aux besoins d'élèves de divers calibres, il serait utile de préparer et de faire passer des tests d'aptitude et d'évaluation préalable des connaissances. Si la majorité des élèves présentent une faiblesse particulière dans un domaine donné, il est préférable de donner un cours de rattrapage à toute la classe. Par contre, si quelques élèves seulement présentent une certaine faiblesse, il vaudrait mieux les réunir et les soumettre provisoirement à un enseignement intensif, ou établir un dossier des faiblesses à corriger.

Niveau de lecture

Même si le matériel écrit prédomine dans ce bloc de cours, les élèves qui n'aiment pas lire doivent comprendre que le cours a justement été élaboré de manière à être facile à lire. Les auteurs ont eu recours à des techniques éprouvées qui assurent un niveau de lecture simple. Parmi les techniques utilisées figurent :

- l'emploi d'un vocabulaire et de structures de phrase soigneusement choisis en vue du travail autonome;
- l'intégration d'activités, d'exemples et d'illustrations afin de segmenter le texte en blocs de longueur appropriée;
- l'emploi de divers repères (préliminaires, graphiques, intermédiaires, conceptuels et ultérieurs) offrant à l'élève la structure nécessaire à l'acquisition de nouvelles notions;
- la reconnaissance du rôle essentiel du vocabulaire et des concepts en ce qui a trait à la compréhension de la matière, et d'un traitement systématique de cette matière (annotations contextuelles présentées dans les marges, en bas de page ou, souvent, dans un lexique);
- l'importance primordiale accordée aux connaissances et à l'expérience préalables en vue d'assurer une bonne compréhension;
- l'utilisation systématique d'illustrations et de matériel vidéo facultatif à l'intention des élèves «visuels» et pour ceux qui ont de la difficulté à lire, ainsi que de matériel audio pouvant être substitué au matériel écrit;
- la présentation variée de la matière (paragraphes, listes, tableaux, etc.) afin d'accroître la compréhension chez l'élève qui a du mal à lire et qui ne saisit pas ou ne retient pas aisément les concepts présentés dans un texte suivi;
- l'accès à divers médias et activités afin d'engendrer la participation active, plutôt que passive, de l'élève;

- la mise en contexte pertinent de la matière, plutôt qu'une présentation limitée à un manuel de cours;

- l'utilisation de textes, de supports vidéo et d'exercices favorisant une meilleure interprétation du matériel didactique;

- la reconnaissance de la nécessité de bien encadrer les élèves lorsqu'ils lisent, visionnent ou écoutent du matériel didactique. À cette fin, veiller à bien les préparer, déterminer le but visé, fournir un enseignement dirigé et une rétroaction, relire le matériel s'il y a lieu et étoffer les explications. Cette structure ressemble beaucoup au processus de lecture.

Pour faciliter la lecture du bloc de cours, vous pouvez d'abord lire (visionner ou écouter) tout le matériel dont vous vous servirez. Ce bagage vous permettra de bien évaluer les connaissances des élèves et leur donner une base solide d'apprentissage. L'évaluation de l'expérience préalable des élèves peut être réalisée par le biais de séances de remue-méninges sur la matière à l'étude, ou encore en leur demandant de mettre sur papier toutes les idées que leur inspire le sujet en question, ou en leur faisant deviner le sujet à l'aide de matériel visuel ou de questions dirigées.

Secteur de l'alimentation (TOU1040)

Aperçu

Ce module est consacré au secteur de l'alimentation et plus précisément à la restauration. Les élèves vont apprendre à distinguer entre les différents types de restaurants et à définir ce que sont les besoins et les attentes de la clientèle, afin de pouvoir recommander les restaurants les plus appropriés selon l'occasion. Ils vont en apprendre davantage sur les différentes carrières disponibles en restauration. Ils vont apprendre les rudiments du service en restauration. Le reste du module sera consacré à préparer l'élève à assumer un emploi pour débutant en restauration.

Après avoir complété ce module, les élèves devraient pouvoir décrire les attitudes, les connaissances et les compétences nécessaires pour qui veut connaître le succès en restauration. Ils devraient pouvoir aider les clients à choisir un restaurant qui leur convienne tout comme à choisir au menu un repas qui leur convienne également. Les élèves devraient pouvoir faire la démonstration d'au moins trois types de services différents et savoir mettre le couvert en toutes occasions. Ils devraient pouvoir accueillir les clients, les installer à table, leur remettre le menu correctement, répondre aux questions concernant le menu, prendre les commandes et faire le service de façon courtoise et efficace.

Évaluation

La note pour ce module sera basée sur une série de trois travaux pratiques et un examen final. Les travaux pratiques auront la valeur indiquée ci-dessous :

Travaux pratiques, section 1	**35 points**
Travaux pratiques, section 2	**30 points**
Travaux pratiques, section 3	**35 points**
TOTAL	**100 points**

Manuel

- *Tourisme et voyages : le Canada*, de Veronica Timmons, quatrième édition, Getaway Publications Inc., Vancouver.

Médias

- *Careers Cafe*, produite par la Canadian Restaurant and Food Services Association, 80 Bloor Street W., Suite 1201, Toronto, Ontario M5S 2V1; (Section 1 : Activité 3).

- *Cafeteria Service*, produite par la Canadian Restaurant and Food Services Association, 80 Bloor Street W., Suite 1201, Toronto, Ontario M5S 2V1; (Section 2 : Enrichissement; à titre de suggestion seulement).

- *Buffet Layout and Service*, produite par le National Educational Media, Inc. et distribuée par Omega Films Ltd., 70 Milner Ave., Unit 5A, Scarborough, Ontario M1S 3P8 ((416) 291-4733) (Section 2 : Enrichissement; à titre de suggestion seulement).

Note : Vous pouvez obtenir ces vidéos au Training Resource Centre, Business Outreach, Grant MacEwan Community College. Cependant, vous devrez payer une cotisation pour les emprunter.

Vous pourrez également vous servir des ressources mentionnées ci-dessous. Elles pourraient être utiles pour TOU1040.

- *Waiter and Waitress, Training Manual* par Barbara J. Mitchell (ministère de l'Education, Colombie-Britannique, 1978); disponible au Open Learning Agency, Burnaby, C.-B.

- *Guide d'exploration de l'étudiant — Aperçu de la formation et des choix de carrière offerts en tourisme,* publiée par le Conseil Canadien des ressources.

- *Management of Food and Beverage Operations* par Jack D. Ninemeier (l'Educational Institute de l'American Hotel and Motel Association); disponible aux bibliothèques de certains collèges ou à l'Educational Institute de l'American Hotel and Motel Association.

- L'Alberta Tourism Education Council offre l'attestation d'études pour les postes suivants :

  - maître d'hôtel
  - serveur ou serveuse
  - directeur du service des boissons
  - directeur de la restauration
  - hôte ou hôtesse
  - garçon de cuisine
  - cuisinier à la chaîne
  - sommelier.

  (L'Alberta Tourism Education Council, 12th Floor, 9940-106 Street, Edmonton, Alberta T5K 2N2 ((403) 422-0781).

Note : Certaines ressources qui ont été suggérées pourraient ne pas avoir été autorisées par Alberta Education ou par le ministère de l'Éducation de votre province. L'enseignant devra décider s'il veut se servir de ces ressources dans sa salle de classe.

Quelques conseils d'ordre général

Plusieurs élèves connaissent déjà plusieurs types de restaurants. Tirez partie de leurs expériences, bonnes ou mauvaises et discutez-en en classe. Planifiez le plus grand nombre possible d'activités où les élèves auront l'occasion de mettre la main à la pâte.

Voici quelques suggestions qui pourront vous être utiles tout au long de ce module.

- Invitez des membres de la communauté à venir entretenir vos élèves au sujet de restaurants inusités qu'ils auraient eu l'occasion de fréquenter.

- Invitez quelques personnes souffrant de déficiences physiques à parler aux élèves de leurs besoins particuliers. (Plusieurs élèves ne savent pas, par exemple, que les chiens-guides sont admis au restaurant.)

- Invitez une diététicienne à parler à vos élèves du *Guide alimentaire canadien pour manger sainement* et des besoins diététiques particuliers de certaines personnes.

- Donnez aux élèves l'occasion d'essayer de nouveaux mets, cela leur permettra de mieux comprendre ce qu'est une cuisine de spécialités gastronomiques.

- Visitez une épicerie de votre localité pour apprendre aux élèves à reconnaître les spécialités gastronomiques; visitez la boulangerie et la boucherie.

- Invitez le président de l'association touristique locale à parler à vos élèves de l'impact du tourisme et de la restauration sur l'économie locale.

- Visitez un hôtel où se trouve un restaurant important et faites le tour des lieux. Si possible, demandez à certains des employés de parler de leur carrière à vos élèves.

- Au moment d'entreprendre l'étude de ce module, demandez à vos élèves d'écrire à de grandes compagnies offrant des services alimentaires (hôtels ou chaînes de restaurants), afin de leur demander des renseignements quant aux possibilités d'emplois.

- Invitez des conférenciers en provenance d'institutions d'enseignement et de formation à parler des programmes disponibles chez eux.

Section 1 : Le secteur de l'alimentation — Introduction

Concepts clés

- la classification des types de restaurants
- répondre aux besoins des clients en proposant un restaurant qui leur convient
- l'importance économique de ce secteur
- le personnel de service
- les carrières en restauration

Au cours de la section 1, les élèves vont apprendre à classer les restaurants en fonction de leur forme de propriété ou du type d'établissement dont il est question. Ils vont apprendre comment apparier clients et restaurants en fonction des besoins et des attentes des clients. Ils devraient pouvoir comprendre comment l'exploitation de ce genre d'entreprise affecte l'économie. Finalement, les élèves vont examiner un certain nombre de carrières en restauration et vont faire une enquête auprès des institutions d'enseignement postsecondaires offrant des programmes en restauration.

Quelques conseils méthodologiques

Section 1 : Activité 1

- Il n'est pas toujours facile de classer les restaurants, certains d'entre eux pouvant se retrouver dans plus d'une seule catégorie. Un restaurant-minute, par exemple, pourrait aussi offrir une cuisine ethnique; un restaurant de spécialités gastronomiques comme un restaurant de fruits de mer pourrait aussi être un restaurant de fine cuisine.

  Est-il possible de classer un restaurant si vous n'avez jamais mangé là auparavant? Utilisez les Pages Jaunes MD d'une grande ville et demandez aux élèves de classer les restaurants, en n'utilisant que les renseignements fournis dans les annonces.

  Cela est difficile parce que souvent on n'y trouve pas suffisamment de renseignements. Comment un individu ou un groupe décide-t-il de fréquenter un restaurant? Souvent les gens choisissent un restaurant à partir d'une forme quelconque de publicité : dans les journaux, en lisant un menu affiché à la porte, en se fiant à l'enseigne néon. Le plus souvent, toutefois, ils choisissent un restaurant qui leur a été recommandé par quelqu'un d'autre. Les gens vont parfois rejeter un restaurant, parce que quelqu'un d'autre avait fait des commentaires négatifs à son sujet. Demandez aux élèves de dresser une liste de restaurants à fréquenter et une liste de restaurants à rejeter.

- Présentez le scénario suivant à vos élèves. Ton ami vient de recevoir son diplôme et tu veux célébrer l'occasion avec lui. Il y aura dix ou douze personnes présentes, tous des élèves et donc disposant de peu d'argent pour manger au restaurant. Le menu devrait offrir une très grande variété de plats, car les invités proviennent de plusieurs pays différents et les gens ont donc des besoins et des attentes bien différents. Il est très important que tous se trouvent à l'aise lors de cette petite soirée. Demande aux élèves de choisir un restaurant à partir des Pages Jaunes [MD] et d'expliquer leur choix.

  Divisez maintenant la classe en groupe de dix ou douze et demandez aux élèves de jouer des rôles. L'un refusera de manger des viandes rouges, un autre du porc, etc. Demandez-leur d'analyser le restaurant choisi pour voir s'il convient bien. Dites-leur que ce sont là les seuls renseignements que vous ayez au sujet du restaurant. Demandez-leur comment ils pourraient en obtenir davantage.

  Note : Il s'agit d'une activité de la partie Enrichissement à la fin de la section 1.

- Divisez la classe en petits groupes et demandez à chacun des groupes de décrire un restaurant en fonction du type de restaurant dont il s'agit : appartient à un propriétaire indépendant, à une chaîne, est une franchise, un restaurant classique ou de fine cuisine, un restaurant de spécialités gastronomiques ou restaurant ethnique, un restaurant de type familial, un restaurant-minute.

  Quand les élèves auront terminé, demandez-leur de découper des photos de personnes dans des revues et d'apparier les clients en question aux restaurants qui leur conviennent.

- Si vos élèves ont de la difficulté à comprendre ce qu'on entend par besoins et par attentes, utilisez la hiérarchie des besoins de Maslow ou la publication *Alberta Best's Total Product Concept* pour expliquer ce qu'est une attente. Il est important de comprendre qu'une attente peut devenir un besoin, mais les besoins ne peuvent jamais être réduits à de simples attentes.

Section 1 : Activité 2

Il est difficile d'enseigner cette activité parce que la matière peut être plutôt ardue et laborieuse. Il faut insister sur le fait que ce qui importe ce sont les ouvertures éventuelles sur le plan du travail. Cela est d'autant plus important qu'aujourd'hui un grand nombre d'élèves qui envisageaient d'aller à l'université, sont obligés de repenser à leurs options. Plusieurs des jeunes terminant l'université avec des diplômes en mathématiques, en sciences, en anglais, en éducation n'arrivent pas à trouver du travail. Le secteur de la restauration a besoin de personnel. Les élèves devraient commencer à penser à l'avenir en fonction des ouvertures possibles.

- Utilisez les petites annonces classées des journaux et les pages consacrées aux carrières et professions pour montrer à vos élèves où il y a de l'emploi. Très souvent c'est en restauration. Affichez ces pages au babillard, afin d'aider les élèves à apprécier les possibilités d'emplois dans ce domaine.

- Faites la troisième activité de la partie Enrichissement, à la section 1, pour motiver la classe. C'est une bonne façon d'approfondir les connaissances tout en rendant la matière un peu moins lourde.

Section 1 : Activité 3

On pourra accorder à cette activité l'importance qu'on voudra. Plusieurs des carrières dont il est question ont des responsabilités semblables. Toutes nécessitent des aptitudes en communication, un sens de l'organisation et des habiletés à servir le public. Pour réussir dans ce domaine, on doit s'engager à la qualité et à l'excellence et on doit par-dessus tout être prêt à servir la clientèle. La fierté du travail bien fait est essentielle quel que soit le poste occupé. Les élèves doivent aussi comprendre qu'il est important d'avoir une attitude positive.

Il existe plusieurs vidéos portant sur les emplois du secteur de l'alimentation. *Careers Cafe* présente un excellent aperçu des possibilités d'emplois dans ce secteur.

- Les élèves devraient jouer des rôles le plus souvent possible. Ils pourraient, chacun à leur tour, être le maître d'hôtel, l'hôte ou l'hôtesse, le serveur ou le sommelier. Qu'ils apprennent à accueillir les clients, les installer à table, leur présenter les menus et leur servir de l'eau. Ils pourraient servir des boissons non alcoolisées en prétendant que c'est du vin. Ils pourraient ainsi apprendre à vendre le vin et à le servir.

- Sur le thème du «Taste of Canada» décrit dans leur manuel à la page 180, ils pourraient préparer une «Dégustation culinaire pour les jeunes». Ils pourraient utiliser des tabliers et des toques de pâtissier empruntés à une boulangerie locale ou du programme Alimentation de l'école. On définirait les règles du concours et on inviterait des juges. Les jeunes pourraient préparer les plats à la maison et il pourrait s'agir de choses aussi simples que du fudge, des biscuits aux brisures de chocolat ou encore des assiettes de fruits.

- Pour chacune des carrières en restauration, on pourrait inviter un conférencier.

- Les élèves pourraient interviewer un certain nombre de professionnels de la restauration pour les enregistrer sur bande vidéo. Il faudra alors s'assurer que les élèves sont bien préparés.

Section 1 : Activité 4

Au moment de terminer l'étude de cette section, les élèves devraient avoir l'impression que les emplois abondent dans le domaine de la restauration. Cela n'est pas nouveau, il y a toujours eu une demande importante d'employés compétents et ces derniers ont toujours trouvé facilement de l'emploi. Ce qui est nouveau, c'est qu'en Amérique du Nord l'industrie tend à se donner des allures de professionnalisme (ce qui s'est fait en Europe il y a déjà des décennies).

- Si vous pouvez mettre la main sur des revues professionnelles, regardez dans la section carrières et professions ce qu'on peut y trouver comme poste intéressant dans le domaine de la restauration, soit à l'étranger soit dans un grand hôtel de villégiature.

- Demandez aux élèves de chercher dans les journaux pendant une période de deux semaines, afin d'y récolter les annonces de tous les postes en restauration qui s'y trouvent. Les élèves pourront commenter les emplois qui les intéressent le plus.

- Expliquez la différence entre : formation sur le tas, attestation d'études, diplômes (brevet et certificat) et grade universitaire.

- Les élèves pourraient organiser une remise des prix pour les meilleurs jeux de rôles en classe. On remettrait des prix au meilleur acteur, à la meilleure actrice; aux élèves de définir les catégories. À eux aussi de décider quelle forme prendrait la remise des prix.

- Les institutions d'enseignement postsecondaires vous fourniront sur demande bandes vidéo, annuaires, affiches, catalogues des cours et programmes, formulaire de demande d'admission. Il suffit de leur écrire aux adresses qui se trouvent au début du module. Pour des adresses d'institutions francophones, consultez l'Internet. Vous pourriez utiliser un moteur de recherche tel que Écho : **http://echo.fr/**

Section 1 : Travaux pratiques (35 points)

Évaluation proposée

1. Les guides seront différents pour chacun des élèves. Il convient cependant de s'assurer de répondre à tous les critères :

    - ils ont identifié un minimum de six restaurants;
    - le nom et l'adresse du restaurant y sont notés;
    - le type de restaurant et la forme de propriété ont été identifiés;
    - on y décrit chacun des restaurants;
    - on y décrit la clientèle type de chacun des restaurants;
    - on y trouve une variété de types de restaurants;
    - on a utilisé le format brochure;
    - on y utilise des caractères plaisants, de bonnes illustrations, etc.;
    - la brochure est bien faite dans l'ensemble;
    - l'orthographe y est soignée.

2. Il importe ici de respecter le choix de l'élève et de lui accorder les points mérités dans la mesure où l'explication donnée est plausible.

    a) Restaurant recommandé : (nom du restaurant tiré du guide des restaurants de l'élève) restaurant de spécialités gastronomiques ou restaurant ethnique.
    Explication : Pierre et Suzanne avaient demandé une atmosphère intéressante.

b) Restaurant recommandé : (nom du restaurant tiré du guide des restaurants de l'élève) restaurant-minute ou restaurant de type familial.
Explication : soit un restaurant-minute ou un restaurant de type familial donnerait aux visiteurs un met typique canadien. Toutefois, puisque 90 % de la nourriture consommée dans les restaurants provient des restaurants-minute, ceux-ci offriraient le meilleur exemple de mets typiques.

c) Restaurant recommandé : (nom du restaurant tiré du guide des restaurants de l'élève) restaurant de type familial.
Explication : Les personnes âgées aiment en général les restaurants de type familial. Le menu est assez varié pour répondre aux besoins d'un grand nombre de personnes, et les deux dames devraient avoir le temps de terminer leur repas avant le départ de l'autocar.

d) Restaurant recommandé : (nom du restaurant tiré du guide des restaurants de l'élève) restaurant de fine cuisine.
Explication : un restaurant de fine cuisine serait le meilleur choix, puisqu'on célèbre un vingt-cinquième anniversaire de mariage qui est une occasion très spéciale. Le salaire de ton amie devrait lui permettre de payer ce repas à ses parents.

3. La question comporte deux parties. Pour la première partie, il suffit de faire un simple calcul. La deuxième partie est la plus importante, parce qu'elle demande une certaine réflexion.

a) Le calcul doit être exact :

$50 \times 4\,\$ = 200\,\$$
$75 \times 5{,}50\,\$ = 412{,}50\,\$$
$100 \times 7\,\$ = 700\,\$$

Total de la journée $= 1312{,}50\,\$$

Total de l'année $360 \times 1312{,}50\,\$ = 472\,500\,\$$

b) Les élèves devraient utiliser un grand nombre de concepts dans la partie écrite de cette question. On devrait y retrouver les points suivants :

- le nombre d'employés du restaurant;
- les taxes perçues et les revenus générés par le restaurant;
- l'impact positif sur l'économie;
- l'effet multiplicateur.

4. Les réponses seront différentes pour chacun. Ce qui suit va vous aider avec vos corrections.

Type de restaurant :

- de fine cuisine
- de spécialités gastronomiques ou ethnique
- de type familial
- restaurant-minute.

Emplacement : qu'il corresponde au type de restaurant choisi.

Les responsabilités du serveur :

- accueillir les clients;
- les installer à table;
- s'assurer qu'ils sont confortablement installés;
- leur offrir le menu;
- leur servir les boissons;
- leur servir la nourriture commandée;
- leur demander s'ils désirent un dessert;
- préparer l'addition et la présenter au client;
- recevoir le paiement;
- mettre le couvert.

Les autres membres du personnel : on pourrait y trouver

- l'hôte ou l'hôtesse;
- le maître d'hôtel;
- le sommelier;
- les autres serveurs;
- les débarrasseurs ou les débarrasseuses.

Section 2 : Procédures suivies en restauration

Concepts clés

- les types de services
- l'équipement
- la mise du couvert
- le service de table
- la saine manipulation des aliments
- l'entretien des tables

Au cours de cette deuxième section, les élèves vont découvrir les différents types de services possibles en restauration et ils vont apprendre à faire le service de toutes ces différentes façons. Ils vont apprendre à identifier l'équipement nécessaire pour faire le service ou dresser la table en toute circonstance. Ils vont aussi apprendre à servir les clients correctement et ils pourront discuter de l'importance de la saine manipulation des aliments.

Quelques conseils méthodologiques

Section 2 : Activité 1

Les élèves sont déjà familiers avec la plupart des services de base en restauration. Ils connaissent le service de table, le service de type cafétéria, le service de type buffet et le repas-minute. Au cours de cette activité, il s'agira d'enrichir leurs connaissances, ce qui sera d'autant plus facile qu'on partira de leur vécu.

C'est ainsi, par exemple, que pour leur enseigner ce qu'est le service à l'américaine on leur demandera tout simplement une question comme celle qui suit : «Combien d'entre vous ont déjà mangé dans un restaurant où la nourriture est préparée à la cuisine, déposée sur une assiette et portée à la salle à manger par un serveur qui fait le service à table?» Il suffira de leur enseigner ensuite la terminologie appropriée.

Pour le service à la française, on leur demandera combien d'entre eux ont déjà vu, soit au restaurant, soit à la télévision ou au cinéma, un repas préparé à table sous les yeux du client.

Pour le service à l'anglaise, il suffira peut-être de leur demander comment on sert les repas à la maison; le service à l'anglaise est utilisé par un bon nombre de familles.

Vous passez ensuite au service à la russe. Demandez aux élèves s'ils sont déjà allés à une réception où on faisait circuler la nourriture sur des plateaux d'argent où ils n'avaient qu'à faire leur choix. Les élèves se souviendront plus facilement de ces nouveaux termes si on les reporte à leur expérience, à leur vécu.

Demandez aux élèves d'apporter de la nourriture à l'école et de faire une démonstration des différents types de services de table. Vous leur suggérerez de la nourriture facile à transporter et à servir : des sandwichs, des beignets, des tranches de fruits, des puddings instantanés, du fromage et des craquelins, du pâté et des craquelins, des biscuits décorés, des coupes glacées, etc.

Si vous avez une cafétéria à l'école, la plupart des élèves seront habitués à ce type de service, sinon il conviendrait peut-être de visiter la cafétéria la plus proche. Ce qu'il importe de savoir, c'est pourquoi les gens mangent à la cafétéria, ce qu'est le rôle du serveur et comment on manipule les aliments de façon saine.

Les gens mangent souvent à la cafétéria parce qu'ils sont pressés; c'est le cas des gens d'affaires, de ceux qui courent les magasins, des élèves. Les gens qui doivent suivre une diète pour une certaine raison, parce qu'ils peuvent choisir les plats qui conviennent le mieux. Certaines familles, parce que cela leur permet de mieux contrôler leur budget. Dans les institutions telles que l'armée ou les hôpitaux, en raison de la commodité et de l'efficacité du service. D'autres aiment manger à la cafétéria, parce qu'ils peuvent voir et être attirés par la nourriture alors qu'au restaurant ils ne voient que le menu.

Le serveur joue ici un rôle important même s'il est moins visible qu'au restaurant et moins en contact avec le client. Il doit étaler au comptoir les mets qu'on y trouve.

Il doit s'assurer que les plats chauds doivent être servis chauds et les plats froids, froids. Il doit connaître le nom et le prix des aliments, afin de répondre aux questions des clients. Il doit assurer une manipulation hygiénique des aliments et de l'équipement de service.

Voici encore quelques-unes de ses responsabilités :

- servir la nourriture,
- servir les clients.

Le comptoir qui sépare le serveur des clients constitue une barrière psychologique. Il est important de souligner que le contact personnel permet au flot de clients d'avancer plus rapidement. Lorsqu'on établit un contact visuel avec le client, celui-ci prend moins de temps à se décider. Un bon serveur sera prêt à servir le client et pourra attirer son attention par un sourire ou par une formule de courtoisie. Il faut se souvenir que le fait de servir les clients rapidement ne veut pas dire qu'il doit se transformer en robot.

Il faut aussi utiliser des techniques de vente, en recommandant aux clients des spécialités culinaires ou en les aidant à prendre une décision.

Une tâche essentielle est de soigner la présentation des mets. Voici quelques suggestions.

- Il doit vérifier chaque plat de service.
- Il doit servir les portions exactes qu'on lui a enseigné à servir, les profits de la maison en dépendent.
- Il doit vérifier chaque assiette avant de servir, pour s'assurer qu'elle est propre et qu'on n'y trouve aucune éraflure.
- Il doit utiliser des serviettes propres pour nettoyer tout excédent de nourriture ou toute nourriture renversée.
- Il doit faire remplir les plats de service quand ils sont aux deux tiers vides.
- Il doit tenir le comptoir de service propre.
- Il doit remuer les sauces, les soupes et les plats à la crème pour qu'on n'y trouve pas de pellicule sur le dessus.

En gros, il doit faire tout ce qu'il peut pour que la nourriture semble appétissante au client.

Tous les serveurs ont une tâche en commun, c'est celle de servir les clients d'une façon courtoise tout en faisant avancer le flot de clients rapidement. Il faut toujours se souvenir que le comptoir est une barrière qui se dresse entre le serveur et les clients, mais ce n'est pas un mur.

Pour le buffet, afin de faire comprendre à l'élève comment fonctionne le service, on pourrait monter un buffet en se servant de nourriture découpée dans des revues et plastifiée qui serait ensuite étalée sur la table sur différentes formes de carton représentant les plats de service. Cela permettra aux élèves de se familiariser avec un certain vocabulaire ayant trait à la nourriture et au service du buffet. On pourrait se servir de nappes pour rendre le service plus attrayant car un buffet doit plaire à première vue.

Démontrer comment, lors d'un buffet, on peut réaliser différents niveaux à l'aide de boîtes et de seaux de différentes dimensions en les recouvrant d'une belle nappe. Demander aux élèves d'apporter des ustensiles de la maison que l'on pourrait utiliser lors de la présentation. Un buffet réussi doit être attrayant et donner aux clients une bonne impression.

Une fois compris les principes du service de type buffet, les élèves pourraient monter un véritable buffet soit de sandwichs, de fruits et légumes, de desserts ou de collations de toutes sortes. Les plats seraient préparés à la maison par les élèves. Si vous aviez accès à la cuisine de l'école, ils pourraient préparer certains plats chauds.

Section 2 : Activité 2

Il est difficile d'enseigner ce matériel si on ne peut pas mettre tout cela en pratique. Vous pourriez demander à un restaurant de votre communauté de bien vouloir permettre à vos élèves de mettre le couvert, afin d'apprendre comment cela se fait. Si ce n'est pas possible, vous pourriez acheter l'équipement qu'il faut pour que les élèves puissent mettre cela en pratique à l'école. Si vous pouviez aussi emprunter des plateaux et des porte-plateaux, les élèves pourraient s'exercer à faire le service, à débarrasser la table et à porter le plateau de banquet. Ils pourraient utiliser les plateaux de bar pour servir les boissons et le plateau à monnaie pour remettre l'addition au client.

Si vous avez suffisamment d'équipement vous pourriez organiser des Jeux olympiques des serveurs. Vous divisez la classe en équipes et les élèves font une course ou une course de relais pour voir qui sera le plus rapide pour mettre le couvert, débarrasser la table, préparer l'addition, servir les boissons, déplacer certains objets d'un plateau à l'autre en se servant de pinces de cuisine, etc. Vous pourriez offrir comme prix des bons-cadeau provenant d'un restaurant ou d'une épicerie de la communauté.

Vous pourriez faire des exercices de simulation où les élèves seraient chargés de mettre le couvert à partir des directives données par le directeur des banquets. Les élèves joueraient différents rôles chacun à son tour. Ils pourraient ainsi être le directeur des banquets, le chef de cuisine, le maître d'hôtel. L'équipe de supervision pourrait décider du repas qui serait servi, du menu, du couvert requis, de la façon de plier les serviettes de table. La même équipe pourrait être chargée de l'évaluation.

Quand les élèves sauront mettre le couvert, ils seront prêts à jouer le rôle du serveur. Commencer par les situations les plus simples en allant vers les plus complexes. Vous pourriez peut-être commencer par le simple service du café. N'oublions pas que les boissons sont servies à la droite, de la main droite. Les élèves, au début, ont de la difficulté à se rappeler de quel côté on fait le service ou on dessert la table et de quelle main on se sert. Plus ils s'exerceront, plus cela deviendra une seconde nature.

Il serait bon que les élèves apprennent à varier leurs formules lorsqu'ils parlent aux clients. Encore une fois, plus ils s'exerceront, plus cela sera facile. Créer des menus que vous pourrez plier en deux et que vous ferez plastifier, vos élèves auront ainsi quelque chose de concret à présenter au client.

Vous pourrez peut-être vous arranger pour que vos élèves servent le thé ou le café lors d'une soirée à l'église, à l'hôpital, à la légion ou lors d'une réunion du comité consultatif des parents. En y faisant attention, on trouvera souvent dans la communauté l'occasion de permettre aux élèves de mettre en pratique ce qu'ils apprennent.

Section 2 : Activité 3

Vous pourriez peut-être commencer cette activité en parlant de l'importance pour le serveur d'avoir de bonnes habitudes d'hygiène. Des milliers de gens se retrouvent malades chaque année en raison d'une intoxication alimentaire due à des aliments contaminés. Pour éviter la contamination, il faut assurer une saine manipulation des aliments et de l'équipement de service. Les élèves doivent apprendre à connaître les normes d'hygiène requises.

Quand vous enseignez aux élèves à faire le service des repas, procédez par étapes. Enseignez la première étape et donnez aux élèves l'occasion de la mettre en pratique. Vous passez ensuite à la deuxième étape et vous leur demandez de répéter les deux étapes. Vos élèves pourront éventuellement faire tout le service sans difficulté.

Encore une fois vous pouvez faire un service sous forme d'exercice de simulation. On utilisera encore la nourriture en papier et les boissons en papier. Dans la salle à manger vous aurez le personnel suivant : le serveur, le chef, le barman, le sommelier. Cela permettra aux élèves de s'exercer à faire le service.

Assurez-vous que vos élèves servent la nourriture à gauche, de la main gauche et qu'ils desservent ou servent les boissons à droite, de la main droite.

Si vous en avez l'occasion, arrangez-vous pour que vos élèves servent le dîner lors d'une réunion de la chambre de commerce ou de tout autre organisme. Vous pouvez rendre visite à une autre classe ou inviter une autre classe à vous rendre visite. Vous leur servirez du café et des biscuits.

Les élèves peuvent aller au restaurant et y évaluer le service d'entretien des tables. En classe, préparez une liste de contrôle et un barème d'évaluation. En voici un exemple.

- la salière est remplie ☐
- la poivrière est remplie ☐
- le sucrier est rempli ☐
- les tables sont débarrassées rapidement ☐
- les assiettes sont desservies dès que le client a terminé ☐
- les nappes sont remplacées correctement ☐
- la salle à manger est propre; aucun débris ☐
- le verre à eau et la tasse à café sont toujours remplis ☐

Chacun des crochets pourrait valoir une étoile et demie, ce qui nous donnerait un système basé sur quatre étoiles.

Section 2 : Travaux pratiques (30 points)

Évaluation proposée

La question permet à l'élève de démontrer ce qu'il sait au sujet de la mise du couvert, des procédures du service et de l'entretien de la salle à manger et des tables. Les lettres devraient faire preuve d'imagination et être bien écrites en tenant compte du format d'une lettre d'affaires. Ce qui importe le plus toutefois, c'est le contenu. La lettre devrait être substantielle et contenir de nombreux exemples de pratiques inaceptables de la part du serveur et de l'établissement.

On devrait y trouver les éléments suivants.

- Une discussion juste, exemples à l'appui,
  - des erreurs dans la mise du couvert et comment on pourrait y remédier;
  - des procédures et des normes du service et comment, en se servant d'exemples, on pourrait y remédier;
  - des erreurs commises quant aux normes et pratiques de l'entretien des tables.

- S'assurer que l'élève utilise le format de la lettre d'affaires et que le ton est convenable.

- Vérifier l'orthographe.

Section 3 : L'exploitation d'un restaurant

Concepts clés

- la composition d'un menu
- les types de menus
- les besoins des gens ayant des déficiences physiques
- les besoins diététiques spéciaux
- satisfaire les besoins de la clientèle
- les normes à suivre en restauration

Au cours de cette troisième section, les élèves vont apprendre à répondre aux besoins de tous les clients. Les serveurs tenteront de satisfaire les besoins des clients dès le moment de leur arrivée au restaurant. Pour venir en aide aux clients, les serveurs se servent du menu; ils font des suggestions appropriées au besoin. Les élèves vont apprendre à créer des menus, à servir les clients ayant des besoins spéciaux d'ordre physique ou diététique. Ils vont finalement apprendre à évaluer leur propre service ainsi qu'à faire l'évaluation des restaurants en général.

Quelques conseils méthodologiques

Section 3 : Activité 1

Si vous écrivez à un certain nombre de restaurants, ils vous enverront peut-être un exemplaire de leur menu. Lors de votre visite au restaurant, si vous le demandez à la direction, on vous offrira peut-être un menu. De véritables menus pourraient aider les élèves à comprendre les différents moyens de fixer les prix et de voir qu'il existe différents types de menus et différentes sortes de catégories de plats et de boissons au menu. Les élèves comprendront aussi que ce qui leur est présenté, dans le cadre du module, n'est qu'une introduction et que la réalité est parfois un peu plus complexe.

Section 3 : Activité 2

Communiquer avec certains restaurants, certains organismes (églises ou groupes communautaires) et demandez-leur s'ils pourraient utiliser les services de vos élèves lors de la préparation d'un menu pour l'une de leurs prochaines activités. Cela donnerait aux élèves l'occasion de faire du vrai travail et de penser à répondre aux besoins et aux attentes d'une clientèle réelle.

Les élèves devraient composer le plus grand nombre de menus possible. Voici quelques exemples.

Créez un menu pour les occasions suivantes :

- un souper des Chevaliers de Colomb
- un souper du 24 juin (la Saint-Jean-Baptiste)
- un souper de Noël
- un souper de Pâques
- un festin médiéval
- un pique-nique pour oursons de peluche
- un pique-nique pour la Fête du Canada
- un banquet du pauvre.

Créez les menus spéciaux suivants :

- un thé à 16 h
- un cocktail/une réception
- un menu pour enfants
- un menu pour personnes du troisième âge
- une carte des desserts
- un menu pour le service à l'étage
- un menu californien.

Divisez la classe en groupes et confiez à chacun des groupes la préparation de la liste d'une seule catégorie de mets au menu. Quand les groupes auront terminé leur liste, réunissez tous les éléments épars et voyez s'il est possible de composer un menu qui soit acceptable.

Évaluez différents types de menus. Composez des menus qui sont illustrés et d'autres qui ne le sont pas. Les élèves devront décider lesquels sont les mieux réussis.

Section 3 : Activité 3

Voici une excellente occasion pour les élèves de jouer des rôles, qu'il s'agisse de celui du serveur ou de ceux des clients. Certains élèves pourront prétendre avoir des déficiences physiques. Il serait bon que des personnes souffrant de déficiences physiques viennent parler à vos élèves. Les élèves devraient s'exercer à installer ces personnes-là à table et ensuite à les servir.

Invitez une diététicienne de l'hôpital à venir parler à vos élèves. Il serait bon d'inviter aussi des gens ayant des besoins diététiques spéciaux : diabétiques, végétariens, des gens devant suivre une diète à basse teneur en sodium, à basse teneur en matières grasses. Vous pourriez aussi inviter un rabbin ou un autre ministre du culte à venir parler à vos élèves des restrictions diététiques qui sont parfois imposées aux gens pour des raisons religieuses.

Invitez des gens qui ont eu une excellente expérience ou au contraire une très mauvaise expérience au restaurant à parler à vos élèves de l'importance de toujours satisfaire le client.

Section 3 : Activité 4

Les élèves pourraient développer des normes et des critères pour des activités qui ne sont pas liées à la restauration. Exemples :

- comment nettoyer sa chambre;
- bien se comporter;
- comment faire ses devoirs;
- comment nettoyer son casier.

Revoyez les listes de contrôle préparées au cours du module, complétez votre trousse d'évaluation au besoin et partez faire l'évaluation d'un certain nombre de restaurants. Les élèves pourraient de nouveau préparer un guide des restaurants, mais cette fois, chacun serait accompagné d'une cote.

Comme activité finale, les élèves pourraient créer et exploiter un café. Cela pourrait se faire par groupe de quatre ou cinq élèves. Chacun des groupes déciderait du type de restaurant que le groupe veut exploiter. Il faudrait créer, planifier et préparer un menu. Il faudrait servir les clients et occuper à tour de rôle différents postes au sein de l'établissement. Cela pourrait se faire dans la salle de classe régulière, mais les élèves prépareraient les repas à la maison. On pourrait servir, par exemple, fromages et craquelins, des sandwichs, des gâteaux et tartes, des coupes de fruits, légumes et trempettes et finalement des viandes froides.

Section 3 : Travaux pratiques (35 points)

Évaluation proposée

1. Les élèves doivent préparer trois menus. Utilisez les critères suivants pour évaluer leur travaux.

    - On utilise le type de menu désiré et pour chacun les prix sont notés de façon conforme à la norme.
    - On utilise le nombre convenu de catégories et de plats.
    - Les restaurants ont un nom.
    - Les menus sont agréables à voir.
    - Tous les besoins de la clientèle y sont prévus.

2. Les élèves doivent contribuer à la rédaction du guide de formation pour le personnel de service d'un restaurant. Utilisez les critères suivants pour évaluer leurs travaux.

    - On y parle de l'importance d'une bonne connaissance du menu.
    - On y fait certaines suggestions concernant le service à offrir aux personnes souffrant de déficiences physiques ou ayant des besoins diététiques spéciaux.
    - On y propose une liste de normes et de critères pouvant évaluer au moins une des tâches effectuées dans un restaurant.
    - Le guide est bien fait et agréable à voir.

Études professionnelles et technologiques

Examen final

Secteur de l'alimentation

TOU1040

Ce document comprend le Corrigé de l'examen et l'Examen final destiné à l'élève. Il pourra être photocopié et télécopié.

À noter : L'examen doit être conservé en lieu sûr. L'élève ne pourra y avoir accès qu'au moment de passer l'examen sous supervision. Le corrigé devra en tout temps être conservé en lieu sûr par l'enseignant.

TOURISME
SECTEUR DE L'ALIMENTATION : TOU1040
CORRIGÉ DE L'EXAMEN FINAL

Partie A : Questions à choix multiples (40 points)

1. C	5. A	9. C	13. D	17. B
2. A	6. C	10. D	14. C	18. A
3. A	7. A	11. C	15. A	19. C
4. A	8. D	12. B	16. C	20. B

Partie B : Vrai ou faux (20 points)

1. F	5. V	9. V	13. F	17. V
2. V	6. F	10. F	14. V	18. V
3. F	7. F	11. V	15. V	19. F
4. F	8. F	12 F	16. F	20. F

Partie C : Questions à réponses courtes (40 points)

1. Les quatre types de restaurants sont les suivants :

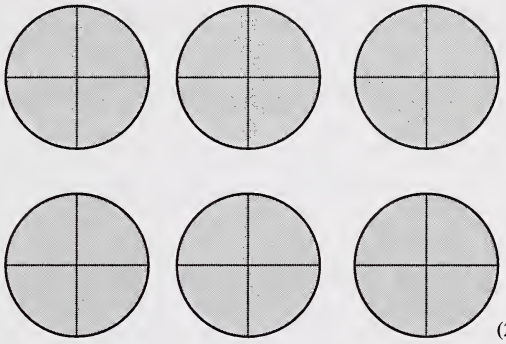
   - les restaurants classiques - de fine cuisine
   - les restaurants de spécialités gastronomiques - restaurants ethniques
   - les restaurants de type familial
   - les restaurants-minute. **(8 points)**

2. Les réponses seront différentes pour chacun. Acceptez celles qui vous paraîtront correctes. Voici une liste d'éléments acceptables :

   - les fournisseurs d'équipement de restauration
   - les fournisseurs de nappes
   - les nettoyeurs
   - les compagnies de nettoyage
   - les comptables
   - les imprimeurs
   - les banques
   - les vendeurs d'ordinateurs
   - les vendeurs de papeterie
   - les boulangeries
   - les compagnies de cartes de crédit
   - les fleuristes
   - les grossistes en alimentation
   - les compagnies de publicité (communications)
   - les institutions d'enseignement et de formation

- les compagnies de construction et d'immeuble
- les producteurs d'aliments
- les services publicitaires
- les manufacturiers de vêtements
- les manufacturiers de voitures, camions et autocars
- les brasseries et distilleries. **(8 points)**

3. Voici à quoi les tables devraient ressembler. Les croix devraient se trouver au centre des cercles.



(2 points)

4. La technique de ventes complémentaires pousse la commercialisation de produits en proposant aux clients soit un dessert, un digestif ou autre chose pour mousser les ventes. Cela est important puisque la maison peut augmenter ainsi ses profits, mais il ne faut pas oublier que cela plaît souvent à la clientèle. Les phrases proposées seront différentes pour chacun des élèves; à vous d'accepter ce qui vous paraîtra approprié. Ainsi, on pourrait décrire un dessert d'une façon appétissante et poser une question sollicitant une commande. **(5 points)**

5. Le serveur doit recouvrir le cendrier qui est sale d'un cendrier propre et retirer les deux cendriers en même temps. Quand il aura disposé du cendrier sale, le serveur remettra le cendrier propre sur la table. En procédant ainsi, on évite de répandre les cendres sur les clients ou la nourriture. **(3 points)**

6. Les élèves devraient dresser une liste ayant six catégories de plats compris dans la liste suivante :

- les hors-d'œuvre
- les salades
- les soupes
- les sandwichs chauds
- les sandwichs froids
- les plats principaux
- les portions individuelles
- les boissons
- les desserts. **(6 points)**

7. Les réponses seront différentes pour chacun. Acceptez ce qui vous paraîtra raisonnable. Voici quelques réponses.

- Le client est végétarien.
- Le client est diabétique.
- Le client suit une diète à faible teneur en matières grasses et cholestérol.
- Le client suit une diète à faible teneur en sodium.
- Le client a des restrictions diététiques pour des raisons d'ordre religieux.
- Le client souffre d'allergies alimentaires.
- Le client est un athlète en période d'entraînement. **(4 points)**

8. Le capitaine des banquets supervise le personnel d'une section de la salle de banquet quand il s'agit d'une grande salle. Il s'assure aussi que tous les invités ont été servis et que ceux qui ont des besoins spéciaux reçoivent satisfaction. Il est responsable des effectifs en personnel et des fournitures : tables, chaises, nappes et vaisselle. À la fin du banquet, il supervise le nettoyage. Le capitaine est aussi membre de l'équipe de formation des serveurs. **(4 points)**

Nom de l'élève _____ Date _____

Nom de l'école _____

EXAMEN FINAL

SECTEUR DE L'ALIMENTATION : TOU1040

INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

TU AS **UNE** HEURE POUR FAIRE CET EXAMEN. Commence d'abord par les questions dont tu connais bien les réponses. Tu pourras ensuite passer aux questions plus difficiles.

NOTE TOTALE : 100 points

PARTIE A : Questions à choix multiples	**40 points**
PARTIE B : Vrai ou faux	**20 points**
PARTIE C : Questions à réponses courtes	**40 points**

Note

40

PARTIE A : QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

Pour chacune des questions suivantes, choisis la réponse qui te semble la meilleure. Réponds sur la **feuille de réponses** qui se trouve à la fin de la PARTIE A.

1. Un restaurant de fine cuisine sera presque toujours situé dans :

   A. une petite ville.
   B. un centre urbain.
   C. un hôtel luxueux.
   D. un centre commercial.

2. Les différentes formes de propriété d'un restaurant sont :

   A. le propriétaire indépendant, la chaîne, la franchise.
   B. louer avec option d'achat, le plan d'achat, l'achat fermé.
   C. le plan de paiement, le prêt bancaire, le plan d'achat.
   D. la propriété de groupe, le plan d'achat, la franchise.

3. Lequel de ces énoncés décrit **le mieux** les responsabilités d'un steward en chef?

   A. Il est responsable du nettoyage et de l'entretien des appareils ménagers, des ustensiles, de la coutellerie et des assiettes.
   B. Il supervise les serveurs et les débarrasseurs.
   C. Il accueille les clients et les installe à table.
   D. Toutes ces réponses.

4. Lequel de ces énoncés décrit **le mieux** les responsabilités du chef de cuisine?

   A. Il planifie les menus, assure la qualité des repas, calcule le coût des aliments, supervise la production des repas.
   B. Il prépare les plats principaux.
   C. Il supervise le personnel de la cuisine et les serveurs.
   D. Il prépare de nouveaux repas.

5. Les porte-plateaux sont :

   A. des appareils portatifs utilisés pour soutenir les plateaux de banquet.
   B. utilisés pour décorer la salle à manger.
   C. des tables permanentes utilisées par les serveurs.
   D. utilisés pour soutenir les plateaux à la cafétéria.

6. Les plateaux de banquet sont :

   A. de petits plateaux utilisés pour le service des boissons.
   B. des plateaux ronds utilisés pour transporter les plats.
   C. de grands plateaux ovales utilisés pour transporter la nourriture et les assiettes à la cuisine ou de la cuisine.
   D. Aucune de ces réponses.

7. Les plateaux de bar sont :

   A. de petits plateaux utilisés pour servir les boissons.
   B. utilisés à la table du buffet pour servir la nourriture.
   C. de forme rectangulaire.
   D. utilisés à la cafétéria.

8. Les plateaux à monnaie sont :

   A. des plateaux utilisés pour débarrasser la table.
   B. des plateaux utilisés à de multiples usages.
   C. des plateaux utilisés pour changer les ustensiles.
   D. petits, rectangulaires et utilisés pour rendre la monnaie aux clients.

9. L'espace requis pour mettre le couvert pour une personne quand on fait le service à l'américaine est de :

   A. 80 cm de large sur 30 cm de longueur.
   B. 91 cm de large sur 30 cm de longueur.
   C. 60 cm de large sur 38 cm de longueur.
   D. 38 cm de large sur 60 cm de longueur.

10. Une table ronde qui peut asseoir huit personnes est appelée :

    A. une table ronde.
    B. un huit rond.
    C. un deux fois quatre.
    D. une table pour huit.

11. Les anses des tasses de café doivent pointer vers :

    A. la gauche.
    B. le milieu de la table.
    C. la droite.
    D. le bord de la table.

12. Le couvert qui requiert le moins d'objets différents est :

    A. le couvert du banquet.
    B. le couvert du petit déjeuner.
    C. le couvert du dîner.
    D. le couvert du souper.

13. Les serveurs doivent présenter le menu aux clients :

    A. avant de les installer à table.
    B. en le déposant sur la table.
    C. la face tournée vers le haut.
    D. ouvert.

14. Les serveurs doivent toujours servir les boissons :

    A. jusqu'au bord.
    B. aux deux tiers.
    C. jusqu'aux trois quarts.
    D. Toutes ces réponses.

15. Le type et le style du menu sont déterminés par :

    A. la clientèle du restaurant et le type d'opération dont il s'agit.
    B. la clientèle du restaurant.
    C. le type d'opération du restaurant.
    D. les goûts du maître d'hôtel.

16. Un menu permanent, où le prix de chaque plat est fixé, est :

    A. un menu du jour.
    B. un menu table d'hôte.
    C. un menu à la carte.
    D. un menu californien.

17. Un menu qui offre un repas complet pour un prix fixe est :

    A. le menu du jour.
    B. le menu table d'hôte.
    C. le menu à la carte.
    D. le menu spécial.

18. Un menu où on trouve les plats du jour est :

    A. le menu du jour.
    B. le menu table d'hôte.
    C. un menu à la carte.
    D. le menu spécial.

19. Le terme utilisé pour indiquer que la nourriture a été préparée conformément aux prescriptions alimentaires de la religion juive est :

    A. kibboutz.
    B. calmar.
    C. casher.
    D. expresso.

20. La mise en place signifie :

    A. mettre le couvert pour une personne.
    B. vérifier que tout soit en place avant que les clients arrivent.
    C. la coutellerie manquante.
    D. un couvert mal mis.

FEUILLE DE RÉPONSES POUR LA PARTIE A

1. _____	5. _____	9. _____	13. _____	17. _____
2. _____	6. _____	10. _____	14. _____	18. _____
3. _____	7. _____	11. _____	15. _____	19. _____
4. _____	8. _____	12. _____	16. _____	20. _____

Note

PARTIE B : VRAI OU FAUX

20 Dis si les énoncés suivants sont vrais ou faux en mettant un **V** ou un **F** à côté du numéro approprié sur la **feuille de réponses** qui se trouve à la fin de la PARTIE B.

1. Les épiceries sont considérées comme des établissements de restauration.
2. Un marchand itinérant qui vend des hot dogs fait partie du secteur de l'alimentation.
3. McDonald est un exemple de chaîne de restaurants.
4. On s'attend à ce que la croissance du marché alimentaire prenne fin au cours de la prochaine décennie.
5. La créativité et le sens de l'organisation sont utiles en restauration.
6. Les seules responsabilités du maître d'hôtel sont d'accueillir les clients et de les installer à table.
7. Les termes *chef de cuisine* et *sous-chef* veulent dire la même chose.
8. Le service à la russe et le service au plateau sont une seule et même chose.
9. Dans les gares on trouve généralement un service de type cafétéria.
10. Les verres à eau ont toujours un fond plat.
11. Dans les verres à vin tout usage ont peut servir du vin rouge ou du vin blanc.
12. Tous les restaurants possèdent la même sorte de coutellerie.
13. C'est une bonne chose que de toujours accueillir les clients par une phrase comme «Bonjour!» ou «Bonsoir!».
14. Le menu pour enfants est un exemple de menu spécial.
15. Un menu californien offre le menu du petit déjeuner, le menu du dîner et le menu du souper sur une seule et même carte.
16. Tous les végétariens mangent de la même façon stricte.
17. La religion islamique interdit de manger du porc.
18. Les restrictions diététiques de la religion juive interdisent de manger des crustacés et des coquillages.
19. On n'admet pas les chiens-guides dans les restaurants pour des raisons de santé.
20. La partie travaillante de la coutellerie c'est le manche ou la partie que touche le client en mangeant.

FEUILLE DE RÉPONSES POUR LA PARTIE B

1. _____	5. _____	9. _____	13. _____	17. _____
2. _____	6. _____	10. _____	14. _____	18. _____
3. _____	7. _____	11. _____	15. _____	19. _____
4. _____	8. _____	12. _____	16. _____	20. _____

Note

PARTIE C : QUESTIONS À RÉPONSES COURTES

40 Réponds aux questions qui suivent par un court paragraphe d'une phrase ou plus.

(8 points) 1. Identifie les **quatre** types de restaurants.

_____

_____

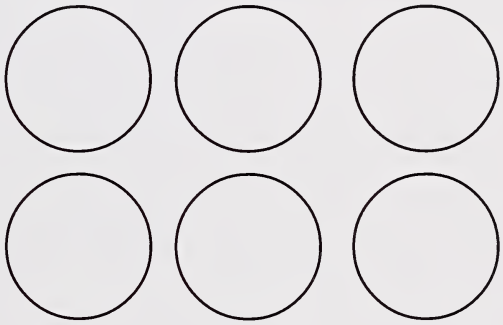
_____

(8 points) 2. Nomme **quatre** entreprises qui bénéficient de l'effet multiplicateur, créé par l'industrie de la restauration.

_____

_____

(2 points) 3. Les cercles qui suivent représentent autant de tables. Dans chacun de ces cercles, dessine les plis d'une nappe correctement mise.



(5 points) 4. Décris ce qu'on appelle une *technique de ventes complémentaires*. Utilise dans ta description une phrase typique que pourrait prononcer un serveur, mettant en pratique cette technique de ventes.

_____

_____

_____

_____

_____

(3 points) 5. Explique comment un serveur devrait s'y prendre pour enlever un cendrier sale d'une table où les clients sont présents. Explique pourquoi.

_____

_____

_____

_____

_____

(6 points) 6. Nomme **six** catégories de plats qu'on trouve généralement au menu.

_____

_____

_____

(4 points) 7. Identifie **quatre** raisons pour lesquelles un client doit se conformer à des prescriptions alimentaires.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(4 points)

8. Décris brièvement le rôle du capitaine des banquets.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ÉVALUATION DU GUIDE PAR L'ENSEIGNANT (TOU1040)

Ce cours a été conçu sous un nouveau format d'enseignement à distance, c'est la raison pour laquelle nous apprécierons avoir vos commentaires. Vos suggestions et observations seront grandement appréciées puisqu'elles pourraient nous aider à améliorer ce cours.

Nom de l'enseignant _____ Domaine d'expertise _____

Nom de l'école _____ Date _____

Conception du cours

1. La conception du cours suit une structure systématique définie. L'avez-vous trouvée facile à suivre?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

   _____

   _____

2. Selon vos observations, les élèves ont-ils trouvé la structure du cours facile à suivre?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

   _____

   _____

3. Avez-vous trouvé le Guide de l'accompagnateur utile?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

   _____

   _____

4. Une partie de la conception implique l'énoncé des objectifs eu égard à l'élève. Pensez-vous que cela a aidé les élèves à comprendre ce qu'ils allaient apprendre?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

   _____

   _____

5. Le Guide de l'accompagnateur contient des réponses aux questions du Cahier des travaux pratiques et un échantillon de l'examen final. Les avez-vous trouvés utiles?

❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

_____

_____

6. Est-ce que vous avez trouvé les activités complémentaires utiles?

❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

_____

_____

7. Est-ce que les élèves étaient motivés à essayer ces activités complémentaires?

❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

_____

_____

8. Des suggestions des activités impliquant l'utilisation de l'ordinateur et des vidéos sont incluses dans le cours. Est-ce que vos élèves ont pu utiliser ces outils au cours des activités?

❑ Oui ❑ Non Écrivez vos commentaires ci-dessous.

_____

_____

9. Est-ce que les travaux pratiques (devoirs) étaient pertinents?

❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

_____

_____

10. Avez-vous envoyé les devoirs par télécopieur? ❑ Oui ❑ Non

11. Si vous avez télécopié, le procédé a donné des résultats satisfaisants?

❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

_____

_____

Instructions

1. Avez-vous trouvé les directives claires?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, expliquer.

   _____

   _____

2. Selon vos observations, les élèves ont-ils trouvé l'apprentissage du cours intéressant?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

   _____

   _____

3. Avez-vous trouvé le cours approprié?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

   _____

   _____

4. Est-ce que le niveau de langue était approprié?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

   _____

   _____

5. Est-ce que le volume des devoirs/activités était adéquat?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

   _____

   _____

6. Est-ce que le contenu était précis et mis à jour?

   ❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

   _____

   _____

7. Est-ce que vous avez trouvé une séquence cohérente et logique dans le contenu?

❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

_____

_____

8. Si cela s'applique, est-ce que la transition (corrélation) entre le matériel écrit (imprimé) et d'autres médias évoqués était bonne?

❑ Oui ❑ Non Si non, donnez quelques détails.

_____

_____

Commentaires supplémentaires

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Vos commentaires nous sont très utiles. Envoyez ce questionnaire à l'adresse suivante :

Direction de l'éducation française
9e étage, Édifice Devonian
11160, avenue Jasper
Edmonton, Alberta T5K 0L2

Note : Prière de s'assurer que chacun de vos élèves a complété et envoyé une copie de l'évaluation du cours (Cahier modulaire de l'élève).

DATE DE RETOUR

F255 O

Printed by
Learning Resources
Distributing Centre
Production Division
Barrhead, Alberta
Canada, T7N 1P4
LRDC
"Reaching Students Is What We're About"
9904

0 1620 1190 8819